IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 3 KOTA SURABAYA)

SKRIPSI

Oleh:

Abdulloh
D03215002

Dosen Pembimbing :

Dr. Samsul Maarif, M.Pd
196404071998031003

Muhammad Nuril Huda, M.Pd
198006272008011006

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : ABDULLOH

NIM : *D03215002*

JUDUL :IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 3 KOTA SURABAYA)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Surabaya, 2 Oktober 2019

Pembuat Pernyataan,

Abdulloh
D03215002

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi Oleh :

NAMA : ABDULLOH

NIM : D03215002

JUDDUL :IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 3 KOTA SURABAYA)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 9 September 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Samsul Maarif, M.Pd	**Muhammad Nuril Huda, M. Pd**
NIP. 196404071998031003	**NIP. 198006272008011006**

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Abdulloh ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan,

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya,

Surabaya, 25 September 2019

Mengesahkan,

Dekan,

Prof. Dr. H. Ali Mas'ud, M.Ag, M.Pd.I

NIP. 196301231990310 02

Penguji I,

Dr. H.A.Z. Fanani, M.Ag

NIP. 195501211985031002

Penguji II,

Drs. Taufiq Subty, M.Pd.I

NIP. 195506041983031015

Penguji III,

Dr. Samsul Maarif, M.Pd

NIP. 196404071998031003

Penguji IV,

Muhammad Nuril Huda, M.Pd

NIP. 198006272008011 0006

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ABDULLOH
NIM : D03215002
Fakultas/Jurusan : FTK/PI/MPI
E-mail address : abdullohd92@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 3 KOTA SURABAYA)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 2 Oktober 2019

Penulis

(Abdulloh)

ABSTRAK

Abdulloh (D03215002), Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi kasus di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3) Surabaya. Dosen Pembimbing Dr. Samsul Maarif, M.Pd dan Muhammad Nuril Huda, M.Pd.

SIM Pendidikan merupakan aspek yang paling penting dalam dunia pendidikan di-era sekarang, karena sistem informasi manajemen pendidikan merupakan faktor pendukung kemajuan lembaga pendidikan formal dan informal. Oleh sebab itu, dalam upaya implementasi sistem informasi manajemen pendidikan tidak bisa dilepaskan dengan adanya kinerja pegawai itu sendiri. Peningkatan pelayanan publik menjadikan lembaga pendidikan berkualitas dalam proses pelayanan terhadap warga madrasah, karena menjadi salah satu faktor terpenting dari mutu pendidikan.

Penelitian ini bertujuan : 1. Untuk mendeskripsikan implementasi sistem informasi manajemen pendidikan di MTsN 3 Kota Surabaya. 2. Untuk mendeskripsikan peningkatan pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya. 3. Untuk mendeskripsikan implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskripstif. Metode pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Teknik analisis data memakai Reduksi Data *(Data Reaction)*, Penyajian Data *(Data Display)*, dan Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi *(Conclusion Drawing and verification)*.

Maka penelitian ini mendapatkan hasil berdasarkan paparan data, dan temuan serta analisis pembahasan, berdasarkan hasil penelitian ini dapat deskripsikan sebagai berikut: sistem informasi manajemen pendidikan sudah ada dan diterapkan, dibuktikan dengan adanya aplikasi website MTsN 3 Kota Surabaya, dan simpatika, juga data emis dan aplikasi raport digital mahasiswa, meskipun tidak semuanya aspek menggunakan aplikasi, akan tetapi pihak madrasah memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawai dan guru di MTsN 3 Kota Surabaya. Dalam peningkatan pelayanan publik madrasah sudah melakukan pelayanan terhadap siswa, guru, dan juga wali murid. Untuk siswa sendiri diberikan pelayanan terkait kebutuhan belajar, dan untuk guru dibekali dengan pelatihan-pelatihan dan diklat, terkait program disosialisasikan pada siswa, guru dan wali murid.

Kata kunci : Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan Publik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I
PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Penelitian **1**
B. Fokus Masalah Penelitian **5**
C. Tujuan Penelitian **5**
D. Kegunaan Penelitian **6**
E. Definisi Konseptual **7**
F. Keaslian Penelitian **8**
G. Sistematika Pembahasan **10**
BAB II
KAJIAN TEORI
A. Sistem Informasi Manajemen **13**
1. Sistem Informasi Manajemen 13
2. Fungsi Sistem Informasi Manajemen 14
3. Tujuan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan 16
4. Prinsip Dasar Sistem Informasi Manajemen Pendidikan 17
5. Keamanan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan 18
6. Komponen Sistem Informasi Manajemen Pendidikan 19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Peningkatan Pelayanan Publik 27
1. Pengertian Pelayanan 27
2. Pengertian Pelayanan Publik 27
3. Prinsip Pelayanan Publik 28
4. Kualitas Pelayanan Publik 31

C. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik 32
1. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Layanan Pendidikan 32
2. Standart Kualitas Sistem Informasi Manajemen Pendidikan 34
3. Tahapan Sistem Informasi Manajemen dalam Layanan Pendidikan 36

BAB III
METODE PENELITIAN
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 39
B. Tempat dan Waktu Penelitian 41
C. Sumber Data dan Informasi Penelitian 42
D. Cara Pengumpulan Data 44
E. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data 46
F. Keabsahan Data 47

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Deskripsi Objek Penelitian 49
B. Deskripsi Temuan Penelitian 62
C. Analisis Hasil Penelitian 80

BAB V
PENUTUP
A. Kesimpulan 91
B. Saran 92

DAFTAR PUSTAKA

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pengelompokkan Software 23

Tabel 4.1 Jumlah Siswa-Siswi MTsN 3 Kota Surabaya Tahun Pelajaran 2017 - 2018 52

Tabel 4.2 Nama Guru Bidang Studi 53

Tabel 4.3 Status Tanah 56

Tabel 4.4 Langganan Daya dan Jasa 56

Tabel 4.5 Bangunan 57

Tabel 4.6 Kendaraan Bermotor dan Peralatan Elektronik 58

Tabel 4.7 Muebeler dan Alat Penyimpanan Perlengkapan Kantor 58

Tabel 4.8 Jadwal Kegiatan Penelitian 61

Tabel 4.9 Triangulasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di MTsN 3 Kota Surabaya 68

Tabel 4.10 Triangulasi Pelayanan Publik di MTsN 3 Kota Surabaya 75

Tabel 4.11 Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di MTsN 3 Kota Surabaya 78

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Aplikasi Simpatika dan EMIS MTsN 3 Kota Surabaya.
Lampiran II	: Aplikasi Raport Digital Siswa MTsN 3 Kota Surabaya.
Lampiran III	: Dokumen Penilaian Kinerja Guru (PKG) Tahun 2018.
Lampiran IV	: Lembar SOP MTsN 3 Kota Surabaya.
Lampiran V	: Dokumen Buku Tamu orang Tua Siswa.
Lampiran VI	: Lembar Absensi Siswa Kelas 7 – 9.
Lampiran VII	: Dokumentasi Informan Penelitian.
Lampiran VIII	: Ruangan Tata Usaha dan Struktur Organisasi.
Lampiran IX	: Dokumentasi Pencapaian Prestasi Madrasah.
Lampiran X	: Dokumentasi Kegiatan Pelayanan Kepada Wali Murid, Guru, Pegawai dan Siswa.
Lampiran XI	: Dokumentasi Kegiatan di MTsN 3 Kota Surabaya.
Lampiran XII	: Surat Ijin Penelitian
Lampiran XIII	: Surat Pemberian Izin Penelitian dari MTsN 3 Kota Surabaya
Lampiran XIV	: Lembar Persetujuan Munaqosah Skripsi
Lampiran XV	: Lembar Konsultasi Skripsi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Informasi menjadi salah satu sumber daya utama pada suatu organisasi, agar mampu meningkatkan efisiensi dan efektiffitas dalam proses pengelolaan organisasinya, agar organisasi atau lembaga pendidikan mempunyai ilmu dan teknologi informasi berdasarkan data dilapangan, terutama pada bidang pendidikan. Sehingga perlu menerapkan sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi pada lembaga pendidikan.

Faktornya adalah suatu keputusan yang diambil oleh pimpinan. Sehingga peran kebijakan pimpinan pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting, harus dicari informasi terhadap alternatif yang mungkin diambil serta konsekuensi yang menyertai setiap alternatif yang telah diambil kemudian dievaluasi agar hasil yang telah dicapai berdasarkan pilihan atau tujuan dapat diketahui. Proses ini merupakan tindakan yang dilakukan dalam mencapai pilihan alternatif yang rasional.[1]

Organisasi atau lembaga pendidikan harus memiliki visi, misi dan tujuan organisasi dengan menetapkan strategi khusus dan strategi sistem mengenai teknologi informasi, tersedianya teknologi informasi yang digunakan oleh sumber daya manusia yang mampu bisa mengoperasikannya,

[1] Prima Gusti Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), h. 158

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka akan tercapai sesuai visi, misi dan tujuan organisas atau lembaga Pendidikan yang diharapkan.

. Pengelolaan sistem informasi manajemen sudah dijelaskan pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomer 79 tahun 2015, sebagaimana yang tercantum pada pasal 1, ayat 2 dan 3 tentang data pokok pendidikan (Dapodik) menyatakan bahwa: dapodik harus dikelola secara baik mulai dari satuan pendidikan, pendidik, peserta didik, tenaga pendidikan dan substansi pendidikan agar datanya selalu diperbarui secara *online*. Kemudian Informasi adalah data pendidikan dan kebudayaan yang sudah diolah untuk tujuan tertentu.[2]

Sistem informasi manajemen pendidikan ialah jaringan prosedur data yang dikembangkan dalam suatu sistem secara terpadu untuk memberikan informasi baik *intern* dan *ekstern* kepada manajemen, sebagai dasar dalam pengambilan keputusan pada suatu lembaga pendidikan.[3] Jadi sistem informasi manajemen pendidikan merupakan suatu kumpulan data yang nantinya akan diolah menjadi informasi secara *intern* dan *ekstern*, agar nantinya diterima oleh satuan pendidikan atau manajemen untuk menghasilkan suatu keputusan yang nantinya sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh lembaga pendidikan.

Penerapan sistem informasi manajemen akan membantu aparat pemerintahan dalam melaksanakan pekerjaannya ketika memberikan pelayanan kepada pihak masyarakat dengan mengurangi keterbatasan yang

[2] Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomer 79 tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan

[3] M. Faisal, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan,* (UIN Malang Press: Malang, 2008), h. 172

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimilikinya, sebagai contoh pengajuan perizinan, pembuatan KTP dan surat izin mengemudi. Selain hal tersebut, penggunaan SIM berbasis computer juga diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan publik. Penerapan sistem informasi manajemen akan membantu aparat pemerintahan dalam melaksanakan pekerjaannya ketika memberikan pelayanan kepada pihak masyarakat dengan mengurangi keterbatasan yang dimilikinya, sebagai contoh pengajuan perizinan, pembuatan KTP dan surat izin mengemudi. Selain hal tersebut, penggunaan SIM berbasis computer juga diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan publik.[4]

Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik sebagaimana yang tertuang dalam pasal 1 ayat 2 mencantumkan bahwa pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu

[4] Firman Alandari, "Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau" *eJournal Ilmu Pemerintahan*, No 1, (2013), h. 183

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap kurang responsif, dan lain-lain.[5]

Warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik.[6]

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengambil penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya, dalam segi manajemen MTsN 3 Kota Surabaya mulai dari perencanaan, program kerja dan penerapannya berjalan sesuai pada bidangnya masing-masing. Hal ini dapat dilihat dari adanya pembagian tugas yang cukup jelas antara tiap pegawai juga pelayanan yang diberikan oleh pendidik dan tenaga pendidik terhadap siswa dan masyarakat. Selain itu dari sistem informasi manajemen juga diterapkan dan sudah ada *website* aplikasi tentang MTsN 3 Kota Surabaya, agar mempermudah komunikasi dan mengetahui informasi tentang madrasah dan juga standar pelayanan yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya sudah memenuhi standar nasional pendidikan, sarana dan prasarana juga sudah layak dan memenuhi standar. Beberapa prestasi juga sudah diperoleh dari sekolah ini baik itu dari tingkat kecamatan maupun kota. Komunikasi kepala madrasah

---

[5] M.Hamdani Pratama, "Strategi Meningkatan Kualitas Pelayanan Publik" *Kebijakakan dan Manajemen Publik*, No. 3. (September-Desember 2015). h. 3

[6] Robi cahyadi kurniawan, "Inovvasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah", *Fiat Justisia Faculty of Law*, Volume 10, (July-September, 2016), h. 570

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

antar pegawai mulai dari waka madrasah, pendidik dan tenaga pendidikan berjalan sesuai rencana madrasah dan saling berkoordinasi satu sama lain.

B. Fokus Masalah Penelitian.

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian di atas, serta judul yang akan menjadi penelitian penulis, maka fokus masalah yang akan menuntun dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem informasi manajemen pendidikan di MTsN 3 Kota Surabaya ?
2. Bagaimana pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya ?
3. Bagaimana implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik di MTsN 3 kota Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan fokus masalah penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan sistem informasi manajemen pendidikan di MTsN 3 Kota Surabaya.
2. Mendeskripsikan pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya.
3. Mendeskripsikan implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik di MTsN 3 kota Surabaya.

D. Kegunaan Penelitian.

1. Manfaat Teoritis.

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini bermanfaat dan mempertajam teori dan konsep mengenai Implementasi sistem informasi manajemen

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik. Serta memperluas keilmuan dan memberikan kontribusi bagi dunia pendidikan khususnya bagi pengambilan keputusan mengenai teknologi informasi di lembaga pendidikan berbasis Islam.

2. Manfaat Praktis.

   a. Manfaat bagi Peneliti.

      Manfaat untuk peneliti sendiri ialah hasil dari penelitian adalah agar menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman yang baru, sehingga mampu bisa di aplikasikan khususnya pada ranah bidang pendidikan

   b. Manfaat bagi MTsN 3 kota Surabaya.

      Bagi Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan hasil yang signifikan dalam implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik di Lembaga Pendidikan Islam. Dengan penerapan tersebut diharapkan bagi sumber daya manusia yang meliputi, stakeholder, pendidik dan tenaga kependidikan mampu mengetahui peningkatan pelayanan publik mengenai teknologi dan informasi. Sehingga mereka dapat mengambil keputusan dan mengevaluasi serta melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas sistem pelayanan informasi. Selain itu proses ini juga membantu manajer untuk meningkatkan kinerja pegawai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam memimpin, membimbing dan mengembangkan kemampuan individu dan tim yang menjadi tanggung jawab mereka.

c. Manfaat bagi Peneliti lain.

Bagi penelitian lain, khususnya almamater UIN Sunan Ampel Surabaya Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau referensi untuk penelitian secara mendalam mengenai implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik di lembaga pendidikan islam, serta sebagai tambahan literatur pustaka UIN Sunan Ampel Surabaya.

E. Definisi Konseptual.

1. Sistem

   Jaringan atau suatu perangkat yang saling berhubungan satu sama lain untuk bekerja dalam mencapai tujuan tertentu.[7]

2. Informasi

   Data yang sudah di olah menjadi hal yang bermakna, berguna dan nyata untuk menjadi nilai yang menghasilkan suatu keputusan.[8]

3. Manajemen.

   Suatu kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu kegiatan atau pekerjaan secara bersama-sama demi mencapai suatu tujuan.[9]

---

[7] Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan,* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), h. 8
[8] *Ibid*, h. 10
[9] *Ibid,* h. 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Sistem informasi Manajemen Pendidikan.

   Jaringan prosedur data yang dikembangkan dalam suatu sistem secara terpadu dengan memberikan informasi bagi manajer dalam merencanakan, dan mengendalikan operasi dalam ruang lingkup Pendidikan.[10]

5. Pelayanan.

   Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

6. Peningkatakan Pelayanan Publik.

   Pelayanan merupakan sesuatu yang diharapkan oleh Pelanggan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada Lembaga Organisasi, serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan Kepuasan pelanggan, sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan.

F. Keaslian Penelitian.

1. Penelitian Skripsi karya Ristati Sinen "Penerapan Sistem Informasi Manajamen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar" penelitian ini merupakan hasil karya dari anak kampus UIN Alauddin Makassar ini menjelaskan bahwa (1) penerapan sistem informasi manajemen pendidikan sudah berjalan dengan baik dengan menggunakan aplikasi dapodik dan teknologi informasi, sedangkan dalam proses pembelajaran memfasilitasi dengan teknologi yakni Komputer dengan jaringan wifi. (2) ada tiga tahap sebelum proses pembelajaran. Yakni,

[10] Nur Hamiyah, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah,* (Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2015), h. 104

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pertama Perencanaan. Seperti membuat hari efektif, analisis program pembelajaran, membuat program tahunan, menyusun silabus, menyusun RPP, dan membuat penilaian pembelajaran. *Kedua* Pelaksanaan. Aspek pendekatan dalam pembelajaran aspek strategi dan taktik dalam pembelajaran, aspek metode dan teknik dalam pembelajaran, aspek media yang dipakai dalam proses pembelajaran yaitu, media cetak (buku), gambar, LCD dan computer. Tahap *ketiga* Evaluasi. Dalam tahap ini yang di evaluasi yaitu, pengetahuan pembelajaran yang di tes secara tertulis,lisan dan daftar ujian pertanyaan. (3) faktor penunjang yang adanya sistem informasi manejemen, yaitu dengan adanya sistem dapodik yang melakukan sistem pendataan tentang data pendidik dan peserta didik.[11]

2. Penelitian Skripsi karya Andri Kurniadi yang berjudul "Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatkan Layanan Pendidikan di Kementerian Agama Kabupaten Bantul" penelitian dari karya anak kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang melatar belakangi dari seorang peneliti adalah bahwa ketertarikannya meneliti tentang Sistem Informasi Manajemen (SIM) di lingkungan kementerian Agama, khususnya pada seksi Dikmad yang bernama Education Management Information System (EMIS), karena aplikasi tersebut sudah ada sejak tahun 2013 dan mengalami perkembangan secara terus menerus. Metode yang dilakukan ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan wawancara kepada kepala seksi, pegawai dan operator EMIS, observasi

[11] Ristati Sinen, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen pendidikan dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar" (Skripsi, UIN Alauddin, Makassar, Oktober, 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

serta dokumentasi yang ada di seksi tersebut, tenik analisis datanya dengan menggunakan reduksi data dengan cara triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa (1) optimalisasi pengelolan sistem informasi manajemen pendidikan dengan mengumpulkan data dan memanfaatkan kinerja pegawai, validasi data dilakukan oleh operator SIM EMIS kabupaten pada aplikasi online, penyimpanan data dilakukan setiap semester dalam satu tahun secara rapi, penyajian datanya dilakukan secara manual di aplikasi Ms Excel. (2) optimaliasai data Sistem informasi manajemen pendidikan ada beberapa tahap yang harus dilakukan: a). identifikasi masalah, b). menentukan alternative pemecahan masalah. c). implementasi kebijakan. d). evaluasi kebijakan yang telah diterapkan. (3) Penerapan SIM EMIS di Kementerian Agama sudah dilakukan secara optimal terhadap pelayanan pendidikan sesuai dengan tujuan aplikasi EMIS Kementerian Agama Kabupaten, agar data dan informasi pelayanan pendidikan memadai dalam skala nasional.[12]

G. Sistematika Pembahasan.

Penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

Bab kesatu, yakni tentang pendahuluan. Dalam bab ini penulis memaparkan latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi konseptual, keaslian penelitian, dan sistematika pembahasan.

[12]Andri Kurniadi "Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Layanan Pendidikan di Kementerian Agma Kabupaten Bantul" (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Februari, 2017)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada Bab kedua, penulis menyajikan kajian pustaka yang berisi teori dan konsep materi sebagai langkah dalam pengambilan data dan pijakan dalam menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan. Adapaun teori-teori yang penulis paparkan adalah teori mengenai Sistem informasi manajemen Pendidikan dan Peningkatan pelayanan publik berdasarkan fokus penelitian yang menjadi rujukan peneliti.

Di Bab ketiga, peneliti menulis tentang metode penelitian. Penulis mendeskripsikan dan menyajikan metode penelitian diantaranya jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data penelitian, cara pengumpulan data, prosedur analisis dan interpretasi data serta keabsahan data.

Selanjutnya pada Bab keempat berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan. Penulis menyajikan dan mendeskripsikan hasil penelitian meliputi profil MTsN 3 Kota Surabaya, implementasi sistem informasi manajemen pendidikan di MTsN 3 Kota Surabaya, peningkatan pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya, serta faktor pendukung dan penghambat pada implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya, kemudian dilanjutkan dengan menganalisis data yang telah diperoleh untuk dapat diketahui hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

Dan pada Bab kelima adalah penutup. Penulis menjelaskan yang berisi tentang kesimpulan, saran atau rekomendasi penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Sistem Informasi Manajemen.

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen.

Sistem Informasi Manajemen adalah sistem yang diperlukan oleh suatu organisasi untuk menyediakan informasi yang penting dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Implementasi SIM berbasis komputer diharapkan dapat menyelesaikan dengan cepat dan tepat masalah-masalah yang dihadapi oleh suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.[13]

sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk menyimpan dan mengolah data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan sebuah lembaga pendidikan.[14]Menurut Stoner, sistem informasi manajemen adalah sebuah metode formal untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu yang diperlukan untuk mempermudah proses pengambilan keputusan, dan memungkinkan fungsi-fungsi dari manajemen seperti perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi dapat dilaksanakan secara efektif. Menurut Ais Zakiyudin dalam bukunya bahwa, sistem informasi manajemen adalah suatu sistem informasi manajemen menggambarkan ketersediaan suatu rangkaian data yang

[13] Nur Hamiyah, *Pengantar Manajemen Pe ndidikan di sekolah*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Jakarta, 2015), h. 107

[14] Tupi Setyowati, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), Ed 2, h. 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

cukup lengkap yang disimpan agar dapat menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen, dan pembuatan keputusan dalam suatu organisasi.[15]

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat disumpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah rangkaian dari segala aktivitas golongan baik itu dari internal maupun eksternal, untuk mengasilkan suatu informasi yang bermanfaat dan berguna, agar mampu dikelola dengan secara baik oleh pihak manajemen dan diputuskan sesuai dengan tujuan atau rencana pada organisasi atau lembaga pendidikan.

2. Fungsi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan.

   SIM adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi, berikut kegunaan atau fungsi dari sistem informasi manajemen, ialah :

   a. Meningkatkan aksebilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.
   b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
   c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
   d. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.

[15] Ristati Sinen, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar", *Jurnal Idaara*, No 2. (Desember, 2017), h. 292

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
h. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.
i. Bank menggunakan sistem informasi untuk mengolah cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening Koran dan transaksi yang terjadi.
j. Perusahaan menggunakan sistem informasi untuk mepertahankan persediaan pada tingkat paling rendah agar konsisten dengan jenis barang yang tersedia.
k. SIM untuk pendukung pengambilan keputusan.
l. SIM berdasarkan aktivitas atau kegiatan manajemen.
m. Sistem Informasi untuk pengendalian operasional.
n. Sistem Informasi untuk pengendalian manajemen.
o. Analisis keputusan atau arah tindakan yang mungkin *database* untuk pengendalian manajemen terdiri dari dua elemen utama : (1) *database* dari operasional, dan (2) rencana, anggaran, standar, dan lain-lain yang mendefinisikan perkiraan tentang pelaksanaan, juga beberapa data eksternal seperti perbandingan industri dan indeks biaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

p. Sistem Informasi untuk perencanaan strategis.

q. SIM berdasarkan fung si organisasi.[16]

3. Tujuan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan.

Tujuan dari dibentuknya informasi berupa aplikasi tentang sistem informasi pendidikan adalah sebagai berikut :

a. Membantu seluruh bagian yang berperan di dunia pendidikan dengan memberikan informasi yang menyeluruh tentang pendidikan dari tingkat sekolah dasar hingga sekolah menengah umum atau yang setara dengannya.

b. Pertanggungjawaban publik yaitu dengan memberikan informasi secara transparan tentang kebijakan dan pemakaian sumber daya yang dialokasikan untuk dunia pendidikan.

c. Memberi sarana agar seluruh bagian yang berperan dalam dunia pendidikan yang ada di propinsi/kota kabupaten agar dapat berperan aktif dalam usaha memajukan usaha pendidikan.

d. Meningkatkan pengetahuan pendidik dan peserta didik tentang dunia informatika serta manfaat yang dapat diambil melalui beberapa pelatihan.

e. Memberikan akses informasi yang mudah dan lengkap bagi pendidik dan peserta didik mengenai ilmu pengetahuan dan informasi pendidikan lainnya.

[16] Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013, Edisi ke 2), h. 11-14.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Untuk dapat berguna maka informasi harus didukung oleh tiga pilar sebagai berikut: tepat kepada orangnya atau relevan, tepat waktu dan tepat nilainya atau akurat. Keluaran yang tidak didukung oleh tiga pilar ini tidak dapat dikatakan sebagai informasi yang berguna. Untuk menjadi sistem informasi, maka hasil dari sistem itu harus berupa informasi yang berguna, yaitu harus memenuhi ketiga kriteria: relevan, tepat waktu dan akurat.[17]

Dari kesimpulan di atas menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen ialah merupakan suatu alat atau jaringan yang mempermudah konsumen untuk saling berkomunikasi, sehingga dapat mengetahui infromasi yang valid atau jelas, agar nantinya bisa terima oleh konsumen atau masyarakat sesuai dengan prosedur atau aturan pada Lembaga Pendidikan.

4. Prinsip dasar Sistem Informasi Manajemen Pendidikan.

Prinsip yang mendasar yang berbunyi untuk resensi sistem informasi manajemen termasuk pengendalian internal yang tepat, prosedur pengoprasian, keselamatan dan jaringan audit. Prinsip ini dijabarkan melalui Hand Book" sebagai berikut.[18]

a. Sistem Informasi Manajemen dari himpunan pengambilan resiko. Pengambilan resiko menggambarkan kesanggupan, kemungkinan-

[17] H. Chamdan Purnama, *Sistem Informasi Manajemen,*(Mojokerto: Insan Global, 2016), h. 1

[18] Comptroller's Handbook. *Management Information System*, (Comptroller of the Currency strator of Nation Banks, May, 1995), h. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemungkinan, atau harapan atau dugaan dari kejadian yang dapat merugikan dan mempengaruhi pendapatan daerah (Lembaga).

b. Sistem Informasi Manajemen untuk penilaian/penaksiran terkena serang berfungsi untuk ketidakgunaan dalam bergaul, bersangkut paut, dan keadaan saling bergantungan dari umpan balik manajemen dan pekerja, sistem informasi manajemen harus "bermanfaat".

c. Resensi sistem informasi manajemen. Oleh karena itu kelajiman, manajemen informasi adalah bentuk dari pandangan penyelidikkan kebutuhan dari orang perorangan dalam lembaga.

5. Keamanan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan.

Menurut *Hary Gunarto* dalam *Budi Sutedjo* terdapat tiga jenis pengendalian data dan informasi sebagai berikut: (a) Pengendalian Sistem informasi, (b) pengendalian procedural, (c) dan pengendalian fasilitas. Ketiga prosedur pengendalian tersebut jika dirumuskan dan diimplementasikan dengan baik, diyakini dapat memberikan pengamanan yang optimal terhadap data dan informasi yang terkandung dalam sistem informasi, dan mampu menekan risiko terjadinya gangguan keamanan terhadap sistem informasi secara keseluruhan.

a. Pengendalian Sistem Informasi; pengendalian ini merupakan cara dan upaya untuk meyakinkan bahwa keakuratan dan validitas kegiatan sistem informasi dapat dilaksanakan kapan dan dimana kegiatan itu dioperasikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pengendalian Prosedural; untuk menjaga agar layanan infromasi cukup aman, maka selain pengendalian sistem informasi, dibutuhkan pengendalian prosedural yang mengatur prosedur pengoperasian adminnistrsi kepegawaian yang efektif dan efisien.

c. Pengendalian fasilitas dan usaha pengamanan; hal ini dilakukan untuk melindungi fasilitas fisik sistem informasi yang berbasis teknologi informasi serta peralatan pendukungnya dari kerusakan dan pencurian.[19]

6. Komponen sistem informasi manajemen.

a. Perangkat Keras *(Hardware)*.

Perangkat keras dapat bekerja berdasarkan perintah yang telah ditentukan ada padanya, atau yang juga disebut dengan istilah *instruction set*. Dengan adanya perintah yang dapat dimengerti oleh *Hardware* tersebut, maka *Hardware* tersebut dapat melakukan berbagai kegiatan yang telah ditentukan oleh pemberi perintah.

Secara fisik komputer merupakan terdiri dari beberapa sistem yang saling berhubungan agar membentuk suatu kesatuan, jika salah satu komponen atau sistem tidak berfungsi, maka akan tidak berfungsi proses-proses yang ada pada komputer dengan baik. Komponen komputer termasuk dalam elemen perangkat lunak *(Hardware)*.

Perangkat keras komputer terdiri dari tiga bagian yang sesuai dengan fungsinya:

[19] Etic Rohaety, *Ibid,* h. 57-59.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Bagian *Input* atau masukan.

Peralatan input adalah alat alat yang digunakan untuk memasukan data ke dalam komputer. Ada beberapa contoh peralatan input, yakni:

a) *Keyboard* biasa digunakan untuk memasukkan data kedalam bentuk teks (ASC11) ke komputer. Sampai saat ini, kegiatan mengetik masih tetap menggunakan keyboard, walaupun sudah berkembang alat yang dapat mengenal suara (*voice recog nition*) sebagai pengganti *keyboard* karena keakurasian alat tersebut masih belum sempurna, maka *keyboard* masih tetap digunakan.

b) *Mouse* merupakan alat yang dapat digunakan *sebagai pointer*. *Mouse* digunakan untuk mempercepat perpindahan lokasi *kursor* dibandingkan bila menggunakan *keyboard*.

c) *Scanner* adalah sebuah alat yang berfungsi untuk meng-*copy* atau menyalin gambar atau teks yang kemudian disimpan ke dalam memori komputer. Dari memori komputer selanjutnya, disimpan dalam *hardisk* ataupun *floppy disk*.

2) Bagian pengolah utama dan memori.

Prosesor atau *CPU* merupakan jantungnya sistem komputer, tetapi walaupun demikian prosesor ini tidak akan memberikan manfaat tanpa komponen pendukung lainnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Memori utama (*primary memory/mainmemory/main storage).*

b) Memori kedua atau tambahan (*secondary storage)*.

3) Bagian *output*.

Peralatan *output* merupakan peralatan-peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data. Ada beberapa macam peralatan data *output* yang bisa digunakan, ialah:

a) *Printer* merupakan peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data ke kertas atau transparansi.

b) Layar monitor sering pula disebut sebagai layar monitor *screen video display terminal atau video display unit* (VDT) merupakan alat yang digunakan untuk menanyakan hasil pengolahan data atau informasi dalam bentuk visual.

c) *Head Mount Display* (HMD), HMD merupakan alat yang digunakan untuk menanyakan hasil pengolahan data atau informasi dalam bentuk visual pada monitor yang ditempelkan didepan mata.

d) LCD (*Liquid Cristal Display Projector)*, merupakan alat yang digunakan untuk menanyakan hasil pengolahan data atau informasi dengan cara memancarkannya atau memproyeksikan ke dinding atau bidang lain yang vertikal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Perangkat Lunak *(Software)*.

Software merupakan program-program komputer yang berguna untuk menjalankan suatu pekerjaan sesuai dengan yang dikehendaki. Program tersebut tersebut ditulis dengan bahasa khusus yang dimengerti oleh komputer. Perangkat lunak *(software)* merupakan suatu program yang dibuat oleh pembuat program untuk menjalankan perangkat keras komputer. Perangkat lunak adalah program yang berisi kumpulan instruksi untuk melakukan proses pengolahan data.

Perangkat Lunak *(software)* sendiri terdiri dari beberapa jenis, yaitu:

1) Sistem Operasi ***(Operating System),*** seperti DOS, Unix, Linux, Novell. OS/2, Windows, adalah *software* yang berfungsi untuk mengaktifkan seluruh perangkat yang terpasang pada komputer sehingga masing-masingnya dapat saling berkomunikasi.
2) Program Pembantu *(Program Utility)*, seperti *Norton Utility, Scandisk, PC Tools.* Program *Utility* berfungsi untuk membantu atau mengisi kekurangan/kelemahan dari system operasi, misalnya *PC Tools* dapat melakukan perintah format sebagaimana DOS, tetapi *PC Tools* mampu memberikan keterangan dan animasi yang bagus dalam proses pemformatan.
3) Program Aplikasi ***(Aplikasi Programs),*** seperti GL, MYOB, Payroll. Merupakan program yang khusus melakukan suatu pekerjaan tertentu, seperti program gaji pada suatu perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Maka, program ini hanya digunakan oleh bagian keuangan saja, tidak dapat digunakan oleh departemen yang lain.

4) Program Paket, seperti *Microsoft office, Adobe fotoshop, macromedia studio, open office* adalah program yang disusun sedemikian rupa sehingga dapat digunakan oleh banyak orang dengan berbagai kepentingan.
5) Bahasa Pemrograman *(Programming Language)*, PHP, ASP, dBase, *Visual Basic*. Merupakan software yang khusus digunakan untuk membuat program komputer, apakah itu sistem operasi, program paket.

Perangkat lunak komputer berfungsi untuk:

a) Mengidentifikasi program.
b) Menyiapkan aplikasi program sehingga tata kerja seluruh perangkat komputer terkontrol.
c) Mengatur dan membuat pekerjaan lebih efisien.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 2.1 Pengelompokan *software*

Perangkat lunak sistem (*system software)*	Perangkat lunak aplikasi (*application software)*
1. Sistem operasi (OS) Window 95, 98, Me, Xp Novel 5.0 SCO UNIX SUN UNIX 0S2 Linux Mac OS X 2. Intrepenter. 3. Kompliner.	1. Sistem informasi akuntasi. 2. *Word processing.* 3. Desktop. 4. *Spreadsheet.* 5. Presentasi. 6. *Workgroup.* 7. Statistic. 8. Komunikasi. 9. *Browser*. 10. Internet. 11. Email. 12. Audit. 13. *Utility.*

c. Perangkat Manusia *(Brainware).*

Brainware adalah sumber data yang terlibat dalam pembuatan, sistem informasi pengumpulan dan pengolahan data pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Beberapa kelompok SDM suatu organisasi yang terlibat dalam beberapa aktivitas di atas secara garis besar dapat dikelompokkan ke dalam pemilik dan pemakai sistem informasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Pemilik Sistem Informasi.

   Sistem Informasi apa pun yang ada di suatu organisasi baik itu besar ataupun kecil, pasti ada pemiliknya.

2) Pemakai Sistem Informasi.

   Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer para pemakai akhir sistem informasi tersebut menemukan:

   a) Masalah yang harus dipecahkan.
   b) Kesempatan yang harus diambil.
   c) Kebutuhan yang harus dipenuhi.
   d) Batas-batas bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi.

3) Kelompok *Executive* dan *staff* .

   Para *executive* bertanggung jawab terhadap perencanaan dan pengendalian organisasi untuk jangka panjang (sering disebut sebagai strategis) di dalam sistem informasi pimpinan pada posisi ini bisa dipimpin oleh seorang manejer.

Brainware merupakan perangkat insan (manusia), *brainware* merupakan bagian yang mengoperasikan komputer, *brainware* dikenal dengan beberapa kategori yang dibedakan menurut pengetahuannya akan komputer yaitu:

a) Data Entry: Orang yang tidak terlalu mengetahui seluk beluk komputer, dia hanya memasukkan dan mengelola data yang ada.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Operator: Orang yang mengetahui seluk beluk kerja komputer, secara istilah sederhana dia hanya menggunakan aplikasi tertentu.

c) Programmer: Orang yang mengetahui dan bisa membuat bahasa mesin yang dipakai oleh komputer untuk melakukan tugas tertentu.

d) Analist komputer: Adalah orang yang menganalisis sistem operasi yang digunakan oleh komputer dan dapat merancang sebuah system.

Komponen *Brainware* pada umumnya dibagi dalam bagian yang dapat menunjang adanya *internal check* yang memadai, yakni:

a) Operator Komputer bertanggung jawab untuk mengolah data melalui sistem yang berhubungan dengan komputer.

b) Teknisi adalah seorang yang bertanggung jawab untuk *maintenance* tentang segala jenis permasalahan komputer. Seorang teknisi harus mempunyai pengetahuan luas mengenai *troubleshooting* dan sebagainya.

c) *Trainer* adalah seorang *Brainware* yang mempunyai pengetahuan lebih banyak dibanding lainnya, dan *Brainware* ini bertanggung jawab untuk mendidik dan mengajar di bidangnya.

d) Konsultan adalah *Brainware* yang bertanggung jawab layaknya seorang penasihat andal di dalam bidangnya.

e) *Project Manager* adalah *Brainware* yang bertanggung jawab sebagai pemimpin/komando di suatu proyek tertentu bisa disebut juga monitor.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f) *Programmer* bertugas membuat aplikasi komputer sehingga dapat memudahkan kinerja manusia melalui program yang telah dibuatnya.

g) *Graphic Designer* seorang *Brainware* yang berkecimpung di dunia *design grafis* dan mahir dalam hal membuat suatu objek animasi.

h) Spesialis jaringan adalah seorang *Brainware* yang sudah mahir di dalam dunia jaringan komputer. Dia bertanggung jawab atas semua hal yang berhubungan dengan jaringan komputer.

i) *Database Administrator* adalah *Brainware* yang bertanggung jawab terhadap *database* suatu aplikasi, organisasi dan sebagainya.

j) *System Analist* adalah *Brainware* yang bertanggung jawab untuk mendesain, merancang dan menganalisis suatu program yang akan dibuat maupun sudah jadi.[20]

B. Peningkatan Pelayanan Publik.

1. Pengertian Pelayanan.

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya

[20] Yulia Djahir dan Dewi Pratita, *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), h. 146-167.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.[21]

Jadi pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan secara nyata untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh orang lain, agar masyarakat atau orang tersebut menerima suatu tindakan yang secara langsung oleh pihak Lembaga atau Organisasi dengan menghasilkan suatu wujud berupa layanan, untuk diberikan kepada pelanggan.

2. Pengertian Pelayanan Publik.

Pengertian pelayanan publik menurut pasal 1 Undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut heryanto monoarfa, pelayanan publik adalah pelayanan yang ditargetkan sebagai kepuasan bagi siapapun menerimanya.

Dari pendapat dan pengertian pelayanan publik di atas dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani kebutuhan, kepentingan orang atau masyarakat atau organisasi lain baik pusat atau di daerah yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan oleh undang-undang. Segala bentuk jasa pelayanan, baik

[21] La ode Mustafa, "Penerapan sistem informasi Manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor camat poasia kota kendari" (Universitas Halu Oleo, 2018)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang menjadi tanggung jawab dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.[22]

3. Prinsip Pelayanan publik.

   Sesuai dengan pedoman tata laksana pelayanan umum dalam keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan tiga kelompok, ialah:

   1) Kelompok pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat/ publik;
   2) Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang ingin digunakan publik;
   3) Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik;

   Dari pemaparan diatas, maka prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

   a. Kesederhanaan.

      Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

[22] Yusnani Hasjimzum, "Model Demokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik", *Jurnal dinamika hukum*, No 33. (September, 2014), h. 448

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kejelasan dan Kepastian.

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1) Prosedur tata cara pelayanan.
2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administartif.
3) Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
4) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan.

Sendi atau prinnsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d. Keterbukaan.

Prinsip mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab memberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisen.

Sendi atau efisen ini mengandung arti:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tahap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis.

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

1) Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan yang merata.

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. Ketepatan waktu.

Sendi, atau prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.[23]

4. Kualitas Pelayanan Publik.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accuntability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari;

1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
2) Akuntabilitas, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

[23] Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik*, (Jakarta: Mitra wacana media, 2011), h. 117

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.[24]

C. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan.

1. Sistem Informasi Manajemen dalam Layanan Pendidikan.

Mekanisme SIM melibatkan segenap unsur dalam organisasi. Suber daya yang berhubungan dengan manusia serta material menjad satu rangkaian berkesinambungan untuk menopak pola manajerial. Data perlu diolah sedemikian rupa sehingga mampu dijadikan informasi akurat. Sehingga sangat berkait erat dengan personalia yang akan menanganinya. Aplikasi SIM dikembangkan untuk melayani kebutuhan-kebutuhana

[24] Robi Cahyadi Kurniawan, "Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah" *Fiat justisia journal of law*, Volume 10. (July-September, 2016), h. 573-574.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi setiap unit fungsional pada semua tingkatan kegiatan manajemen.

Sebagaimana yang tersirat dalam Al-Qur'an surat Ali Imron Ayat 191, yakni :

الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَى جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَاطِلا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

Artinya :

Yaitu orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri atau duduk atau dalam keadaan berbaring dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata): "Ya Tuhan kami, tiadalah Engkau menciptakan ini dengan sia-sia. Maha Suci Engkau, maka peliharalah kami dari siksa neraka.(Qs. Ali Imron ayat 191).[25]

Dari ayat diatas disimpulkan bahwa manusia dituntut untuk menguasai teknologi dan mampu memanfaatkan dengan baik dan benar, karena Allah adalah maha pencipta apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Allah Menciptakan segala sesuatunya karena di dalamnya terdapat rahasia yang besar. Ada tiga komponen sebagai tinjuan dari Sistem Informasi Manajemen, yakni :

a. komponen fisik, seperti hardware, software, file, prosedur dan manusia.

[25] Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Madinah: Komplek Percetakan Al-Qur'an Khadim Al-Haramain Asy-Syarifain Raja Fahd, 1412 H), h. 110

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. fungsi pengolahan, seperti mengolah transaksi, *file*, output.

c. fungsi keluaran, seperti dokumen transaksi, laporan rutin, dialog *user-machine.*

Sebagaimana juga yang dijelaskan pada Undang-undang No 25 tahun 2009, pasal 23 ayat (4) tentang sistem informasi pelayanan publik, yakni meliputi:

a. Profil Penyelenggara.

b. Profil pelaksana.

c. Standart pelayanan.

d. Maklumat pelayanan.

e. Pengelolaan pengaduan.

f. Penilaian kinerja.[26]

2. Standart Kualitas Sistem Informasi Manajemen.

Adapun standart pada penelitian sejenis yang diterjemahkan dari bahasa inggris kebahasa finlandia.

a. Kualitas sistem diadaptasi dari bailey dan pearson, yang terdiri dari enam skala, yakni :

1) Fleksibilitas sistem.

2) Integritas sistem.

3) Waktu respon/perubahan.

4) Perbaikan kesalahan.

5) Kenyamanan akses.

[26] UUD No 25 tahun 2009, pasal 23 ayat (4) tentang sistem informasi pelayanan publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Bahasa.

b. Kualitas informasi diataptasi dari bailey dan pearson yang terdiri dari enam skala, yakni :

1) Kelengkapan.

2) Ketepatan.

3) Akurasi.

4) Keadaan.

5) Kekinian.

6) Bentuk dari keluaran.

c. Penggunaan nyata dalam bentuk item-item :

1) Pengguna waktu harian.

2) Frekuensi penggunaan.

d. Dampak individual dihubungkan dengan kinerja pekerjaan pemakai sistem dan diukur dengan instrument enem item.[27]

3. Tahapan Sistem Informasi Manajemen dalam Layanan Pendidikan.

Personal yang terlibat dalam penggunaan SIM menyangkut beberapa level, manajemen mulai dari manajemen puncak hingga manajemen rendah. Personalia SIM bergantung pada besar kecilnya kebutuhan organisasi pada suatu informasi. Namun secara sederhana personalia yang terlibat dalam sistem informasi manajemen adalah, (a) bagian pengumpul

[27] Jogianto HM, *Model kesuksesan system teknologi informasi*, (Yogyakarta: CV. Andi offset, 2007), h. 111-113.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

data, (b) bagian penyimpan data, (c) bagian pemroses data dan (d) bagian pemrogram data.[28]

Sebagian yang sudah dijelaskan diatas ada empat macam dalam tahapan sistem Informasi manajemen pada layanan pendidikan, yaitu:

a. Bagian pengumpul data.

Bertugas mengumpulkan data, baik bersifat internal maupun eksternal. Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi (level Manajemen), sedangkan data yang dari eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi akan tetapi masih terdapat hubungan dengan perkembangan organisasi, agar untuk mendapatkan datanya, maka dapat dipergunakan metode, ialah :

1) Melalui pengamatan secara langsung.

Pada metode ini pengamat sendiri yang langsung mengamati ke obyek yang telah ditentukan.

2) Melalui wawancara.

Salah satu cara untuk menanggulangi banyaknya bagian yang harus diamati adalah dengan wawancara, yang dapat diwakilkan dengan orang lain.

3) Melalui perkiraan koresponden (pembawa berita).

Dalam hal ini koresponden dimintai untuk memberikan informasi yang diperlukan kepada pengamat.

[28] Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan,* (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 179-181.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Melalui daftar pertanyaan.

Metode ini akan lenih efisien dibandingkan dengan wawancara, karena melalui daftar pertanyaan proses ini proses pengumpulan data tidak memerlukan pewawancara.

b. Bagian pemroses data.

Bertugas memproses data dengan mengikuti serangkaian langkah atau pola tertentu sehingga data diubah ke dalam bentuk informasi yang lebih berguna,[29] bisa dilakukan secara manual maupun bantuan mesin.

c. Bagian pemrogram data.

Apabila SIM sudah memiliki perangkat komputer, maka bagian pemrograman disebut *programmers*, yaitu kelompok ahli yang bertanggung jawab atas penyusunan program untuk diberikan kepada perangkat komputer.[30]

d. Bagian penyimpan data.

Bagian penyimpan data bertugas menyimpan data. Penyimpanan data dangat diperlukann, karena tujuan utamanya adalah demi keamanan data.

Badan personalia dalam menjalakan sistem informasi manajemen pendidikan terdiri dari seorang coordinator yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah, pengumpul data (dewan guru). Teknisi *(programmer)*,

[29] Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2005), h. 22
[30] Sondang P. Siagian, Sistem Informasi Manajemen, (Bandung: Bumi Aksara, 2006), h. 159-160.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesemuanya bertugas sesuai rencana dan prosedur pelaksanaan sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.

1. Pendekatan Penelitian.

Penelitan merupakan suatu upaya dalam ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh faktor-faktor dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan suatu kebenaran.[31] Metode penelitian dalam suatu penelitian ilmiah mempunyai kedudukan yang sangat penting karena di dalamnya membicarakan tata kerja dan carapemecahan secara sistematis yang ditempuh seorang peneliti.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian atau skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu analisis yang menggambarkan keadaan atau status fenomena dengan kata kata atau kalimat, kemudian dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.[32]

Adapun dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan studi kasus, yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap gejala atau fenomena tertentu dalam suatu organisasi atau lembaga.[33] Maka yang dimaksud peneliti untuk menggambarkan atau mendiskripsikan suatu fenomena dilokasi

---

[31] Mardalis, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan* Proposa, (Jakarta: Rosda, 2002), h. 24
[32] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 23
[33] *Ibid*, h. 120

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian, baik fenomena tentang keunggulan dan keberhasilannya, maupun fenomena hambatan atau kesulitannya. Fenomena dilokasi penelitian yang dimaksud tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Pelayanan publik di MTsN 3 kota Surabaya.

2. Jenis Penelitian.

Sedangkan dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menyajikan data-data deskriptif. Karena, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kata-kata, bukan bentuk angka. Prosedur analisisnya dengan interpretasi, bukan statistik atau cara kuantitatif maka jenis penelitian yang mampu menjawab alasan diatas adalah metode penelitian kualitatif.

Seperti yang diungkapkan oleh Bogdan dan Tylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong mengatakan bahwa metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data diskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Maka dalam pelaksanaan penelitian ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasikan individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.[34]

Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang data-datanya berupa kata-kata (bukan angka-angka) yang berasal dari hasil wawancara,

[34] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda Karya, 2009), h. 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

catatan laporan, dokumentasi, dll atau penelitian yang didalamnya mengutamakan untuk mendiskripsikan secara analisis suatu peristiwa atau proses sebagaimana adanya dalam lingkungan yang alami untuk memperoleh makna yang mendalam dari hakekat proses tersebut.[35]

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan realitas empiris sesuai fenomena secara rinci dan tuntas, serta untuk mengungkapkan gejala secara holistik kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci.

B. Tempat dan Waktu Penelitian.

Berdasarkan rujukan penelitian yang telah penulis paparkan dalam latar belakang penelitian, maka tempat penelitian penulis sebagai berikut:

a. Tempat penelitian ini dilakukan di sebuah Lembaga Pendidikan Islam di bawah naungan pemerintah Kementerian Agama, yakni MTsN 3 Kota Surabaya, yang beralamatkan di Jalan Medokan Asri Tengah, kelurahan Medokan Ayu, kecamatan Rungkut, kode pos (60295) Surabaya. Adapun alasan peneliti memilih MTsN 3 Kota Surabaya adalah untuk mengetahui implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan publik di sebuah lembaga pendidikan islam. Selain itu, lokasinya cukup jauh dan mudah dijangkau oleh peneliti.

b. Waktu merupakan komponen yang paling penting bagi penulis. Penulis tidak akan mampu menyelesaikan penelitian tanpa adanya waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Pada sebelum dan ketika di lapangan,

[35] *Ibid*, h. 11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penulis telah mempersiapkan berbagai hal yang lebih matang, di antaranya adalah rancangan penelitian (proposal penelitian), pengurusan administrasi dan instrument-instrument lainnya, seperti buku-buku, surat pengantar ijin penelitian, tape recorder dan kamera, Sebagai sarana kelengkapan penggalian data dari fokus penelitian di lapangan, sehingga penulis membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan penelitian. Dalam hal ini penelitian dilakukan pada bulan Februari 2019 hingga bulan Mei 2019. Sehingga terhitung selama empat bulan proses penelitian.

C. Sumber Data dan Informasi Penelitian.

Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yang akan dikumpulkan oleh penulis, yaitu:

1. Sumber data.
   a. Sumber data primer.

      Data primer adalah sumber informasi yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap pengumpulan ataupun penyimpanan data atau disebut juga sumber data/informasi tangan pertama.[36] Dalam hal ini orang yang mengetahui, berkaitan, dan menjadi perilaku dari suatu kegiatan yang diharapkan dapat memberikan informasi. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Waka Kurikulum dan Bagian Tata Usaha MTsN 3 kota Surabaya. Data primer untuk penelitian ini adalah mengenai implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik.

[36] Muhammad Ali, *Penelitian Kependidikan : Prosedur dan strategi* (Bandung: Angkasa, 1987), h. 42

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Sumber data sekunder.

Data sekunder yaitu data yang mendukung terhadap data primer. Data ini bersumber dari referensi dan literatur yang mempunyai korelasi dengan judul dan pembahasan penelitian ini seperti buku, jurnal, catatan, dan dokumen. Adapun jenis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini jika dilihat dari bentuknya adalah berupa :

1) Kata-kata dan tindakan.

Kata-kata dan tindakan yang dimaksud disini adalah kata-kata dan tindakan dari orang yang diamati dan diwawancarai yang merupakan data utama. Sumber data dicatat melalui catatan tertulis atau melalui wawancara, pengambilan foto atau film.[37] Dalam upaya mengumpulkan data yang berupa kata-kata dan tindakan dengan menggunakan alat (instrumen) penelitian seperti tersebut di atas merupakan konsep ideal, tetapi dalam konteks ini peneliti melakukan proses wawancara dalam upaya menggali data dan informasi yang terkait dengan penelitian ini.

2) Data tertulis.

Yang dimaksud data tertulis di sini adalah data yang bersumber selain kata-kata dan tindakan, yang merupakan data pelengkap saja. Data ini meliputi sumber catatan, arsip dan dokumen resmi dari data tertulis ini, peneliti bisa memperoleh informasi tentang subyek yang diteliti yaitu profil MTsN 3 Kota Surabaya.

[37] Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitaif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2001), h. 122

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Informan Penelitian.

Informan dalam penelitian ini adalah data atau seorang yang memberikan informasi atau keterangan yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Dalam hal ini yang menjadi kunci informan *(key informan)* adalah Waka Kurikulum dan Bagian Tata Usaha MTsN 3 Kota Surabaya. Adapun informan yang mendukung lainnya adalah kepala sekolah, wakil kepala Sekolah, waka kesiswaan, pendidik, tenaga kependidikan, dan humas di MTsN 3 kota Surabaya. Mereka yang memberikan informasi atau yang berkaitan tentang implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik

D. Cara Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan teknik kondisi yang alami, sumber data primer, dan lebih banyak pada teknik observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi.[38] Berikut cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti:

1. Observasi.

Observasi merupakan proses pengumpulan data melalui pengamatan langsung. Teknik ini untuk mengamati langsung keadaan atau situasi yang ada dalam organisasi/lembaga yang akan diteliti, sehingga peneliti tidak hanya melakukan wawancara saja. Metode ini juga digunakan penulis untuk memperoleh data tentang :

[38] M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitaif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), h. 164

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Implementasi sistem informasi manajemen pendidikan di MTsN 3 kota Surabaya.

b. Peningkatan pelayanan publik di MTsN 3 kota Surabaya.

2. Wawancara.

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (kepala sekolah, wakil kepala sekolah, waka kurikulum, waka kesiswaan, tenaga pendidik, yang memberikan jawaban atas pertayaan guna untuk memperoleh jawaban dari tujuan penelitian.[39] Metode wawancara ini peneliti gunakan dengan tujuan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal (variabel) yang berupa catatan, transkip, buku dan sebagainya. Dokumentasi sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, dan meramalkan suatu peristiwa yang terjadi.[40]

Dokumentasi merupakan pengumpulan data melalui bahan tertulis misalnya catatan, transkip, buku, majalah, dan sebagaiannya. Metode dokumentasi yang peneliti maksud adalah cara untuk memperoleh data-data yang terkait dengan judul peneliti yang berbentukm dokumen, baik

[39] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, *Ibid*, h. 186
[40] Suharsimi Arikunto, *prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*, *Ibid*, h. 108

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dokumen pribadi maupun dokumen resmi. Data-data dokumentasi yang akan peneliti kumpulkan adalah data-data yang bersangkutan tentang implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya.

E. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data.

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.[41]Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yaitu tiga tahap analisis data yang dilakukan secara interaktif dan saling berhubungan baik selama ataupun sesudah pengumpulan data, oleh sebab itu dinamakan model interaktif.[42] Tiga tahap tersebut adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*).

   Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhana, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh dilapangan studi. Data akan disesuaikan dengan kebutuhan yang ditetapkan dalam penelitian ini sesuai dengan fokus penelitian, dengan cara mengadopsi data yang diperlukan dan relevan untukm menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan untuk relevansi dan fokus pada data yang berhubungan dengan

[41] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 147

[42] Agus Salim, Ali Furon, *Pengantar dan Berfikir dalam Agus Salim :Teori dan Paradigma Penelitian Sosial,* (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006), h. 22-23.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik.

2. Penyajian Data (*Data Display*).

Penyajian data adalah diskripsi kumpulan informasi tersusun dalam bentuk teks naratif yang memungkinkan untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam hal ini peneliti melakukan pengorganisasian data untuk menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram atau sejenisnya, sehingga akan memudahkan dalam menuturkan, menuliskan, menyimpulkan, dan menginterpretasikan data yang ada.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*).

Selama penelitian berlangsung, setiap kesimpulan yang ditetapkan secara terus menerus dilakukan verifikasi hingga benar-benar diperoleh konklusi yang valid dan kokoh serta dapat dipertanggung jawabkan.

F. Keabsahan Data.

Dalam cara pengujian kredibilitas data terdapat bermacam-macam cara, diataranya adalah perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat,analisis kasus negatif, dan *membercheck*. Dalam pengujian ini peneliti memilih triangulasi. Triangulasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu sebagai berikut:[43]

1. Triangulasi sumber.

   Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik.

   Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu.

   Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

[43] Sugiyono *Metode Pendekatan Pendidikan Kuantitaif, Kualitatif dan R & D,* (Bandung: Penerbit Alfa Beta, 2015), h. 246

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian mulai dari bulan 11 April observasi awal untuk mengajukan surat ijin penelitian dimadrasah sampai bulan Agustus, penelitian dilakukan selama kurang lebih empat bulan. Pada saat proses mencari sekolahan, peneliti mengalami kesulitan untuk mencari sekolah yang sesuai dengan judul penelitian, karena peneliti sendiri ingin mencari sekolah yang sudah menerapkan pelayanan sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada lembaga pendidikan. Kemudian peneliti mendapatkan sekolah untuk study penelitian, dan juga mengajukan proposal. Penelitian awal dilaksanakan pada tanggal 24 juli sampai dengan bulan Agustus.

Penelitian ini akhirnya dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3, yang beralamat di Jalan Medokan Asri Tengah, Kelurahan Medokan Ayu, Kecamatan Rungkut Kota Surabaya, kode pos (60295) nomor telfon (031-8713429), dan alamat email **mtsnrungkut@kemenag.go.id**, juga telah berstatus Negeri dan sudah status Akreditasi "A" sejak tahun 2016, Nomer Statistik Madrasah (1211357804003).

1. Sejarah berdirinya Madrasah.

   Madrasah Tsanawiyah Negeri adalah satuan pendidikan tingkat menengah yang merupakan pendidikan umum berciri khas agama Islam. Sedang masyarakat Rungkut terdiri dari penduduk lama dan penduduk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baru. Penduduk lama yang mayoritas beragama Islam dan sangat memegang tradisi keagamaan di desa Medokan Ayu. Sedang penduduk baru sebagai penghuni perumahan-perumahan yang banyak berdiri bangunannya di wilayah Rungkut dan sekitarnya demikian pula dengan adanya penduduk baru sebagai pendatang karena banyaknya industri di wilayah Kecamatan Rungkut. Sehingga Madrasah Tsanawiyah keberadaannya sejak Tahun 1995-1996 berdasar surat Keputusan Menteri Agama RI No.515A, sangat sesuai bagi masyarakat Rungkut dan sekitarnya sebagai lembaga lanjutan dari SD/SDN/MI/MIN yang telah ada terlebih dahulu.[44]

2. Visi, Misi dan Tujuan.

Visi :

Terwujudnya Sumber Daya Manusia yang Beriman, Berilmu Dan Berakhlaq Mulia.

Misi :

1) Mengembangkan potensi peserta didik.
2) Menyelenggarakan pendidikan berkarakter.
3) Mengembangkan kehidupan beragama yang moderat.
4) Mengembangkan pembelajaran yang efektif.
5) Melengkapi sarana prasarana pembelajaran.
6) Mengembangkan administrasi berbasis tehnologi informasi.
7) Meningkatkan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan.

[44] Profil Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya, tahun 2017/2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8) Mengembangkan pendidikan kewirausahaan

9) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pengembangan madrasah.

Tujuan :

1) Melaksanakan aktifitas ibadah secara baik dan benar.

2) Aktif dalam kegiatan sholat berjamaah dan berdoa di madrasah.

3) Mampu membaca Alquran dengan tartil.

4) Membaca menghafal juz 30.

5) Memiliki keberanian menjadi muadzin dan imam dalam sholat berjamaah.

6) Menyelenggarakan ujian nasional berbasis computer.

7) Meningkatkan kualitas kelulusan ujian nasional.

8) Berakhlaq mulia terhadap orang tua, guru dan sesama teman.

9) Memiliki budaya kelas bersih dan lingkungan madrasah yang hijau dan asri.[45]

3. Landasan Hukum.

   a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 20 Tahun 2003. Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

   b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005. Tentang Guru dan Dosen.

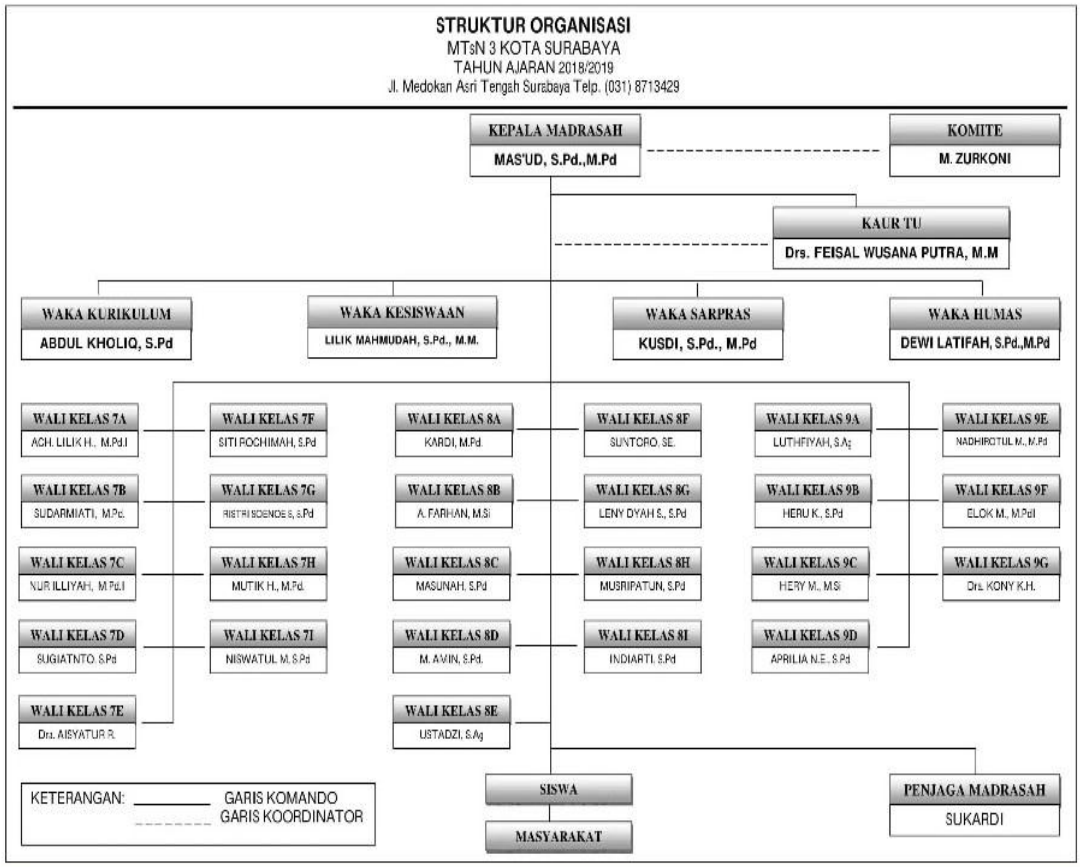
   c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005. Tentang Standart Nasional Pendidikan.

[45] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Peraturan Pemerintah RI Nomor 55 Tahun 2007. Tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan.[46]

4. Struktur Organisasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya.[47]



Tabel 4.1 Jumlah Siswa-siswi MTsN 3 Kota Surabaya Tahun Pelajaran 2017/2018

No	Uraian	Jumlah Rombel	Jumlah Siswa		
			L	P	JML
1.	Kelas VII	9	151	133	**284**
2.	Kelas VIII	7	130	112	**242**
3.	Kelas IX	8	156	130	**286**
Jumlah		**24**	**437**	**375**	**812**

[46] Ibid
[47] Sumber gambar www.mtsn3kotasurabaya.sch.id, di akses pada pada 25 juli 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.2 Nama Guru Bidang Studi

No	Nama	NIP	Gol	TMT Gol	Mata Pelajaran	Status Kepegawaian	Tahun Lulus Sertifikasi
1.	MAS'UD, S.Pd.M.Pd	196812011999031003	IV/a	01/10/ 2011	Matematika	PNS KEMENAG	2008
2.	SUDARMIATI, S.Pd	197007101997032002	IV/a	01/10/ 2008	IPA	PNS KEMENAG	2009
3.	Dra. KONY KUSUMA HADIYATI	196703011989032002	IV/a	01/04/ 2009	Matematika	PNS KEMENAG	2008
4.	NUR ILLIYAH. S.Pd	196911111999032003	IV/a	01/04/ 2009	IPA	PNS KEMENAG	2009
5.	SOEGIANTO, S.Pd	196805221999031006	IV/a	01/09/ 2011	Matematika	PNS KEMENAG	2011
6.	Dra. MUZTI'AH	195812261994032001	IV/a	01/10/ 2012	Al-Qur'an Hadits	PNS KEMENAG	2009
7.	DIAH SETYANI, S.Pd	197107311997032003	IV/a	01/10/ 2007	PPKn	PNS KEMENAG	2009
8.	ELOK MAKHBUBAH, S.Ag	197308012000032002	IV/a	01/10/ 2012	Fiqih	PNS KEMENAG	2009
10.	LUTHFIYAH, S.Ag	197511202000032001	IV/a	01/04/ 2014	Fiqih	PNS KEMENAG	2012
11.	Dra. N. YUDANAMA	196512171999032001	IV/a	01/04/ 2011	Bahasa Indonesia	PNS KEMENAG	2008
12.	RISTRI SOENOES. S.Pd	197012302003122001	III/d	01/10/ 2012	Kertakes	PNS KEMENAG	2008
13.	AFIFAH, S.Pd	196212121987022001	IV/a	01/04/ 2010	Matematika	PNS KEMENAG	2008
14.	NADHIROTUL MUNSIFN, S.Pd,M.Pd	196902142003122002	III/d	01/10/ 2012	IPS Terpadu	PNS KEMENAG	2010
15.	LENY DIAH SAFITRI. S.Pd	197806012005012002	III/d	01/04/ 2013	IPA	PNS KEMENAG	2009

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

16.	SUNDARI. S.Pd	197411182005012001	III/d	01/04/ 2014	BK/BP	PNS KEMENAG	2009
17.	ACHMAD FARHAN, S.PD	197008312005011003	III/d	01/04/ 2013	Bahasa Inggris	PNS KEMENAG	2008
18.	KUSDI, S.Pd, M.Pd	196804102005011004	III/d	01/04/ 2013	Bahasa Indonesia	PNS KEMENAG	2008
19.	DWI ATMAJA, S.Pd	197805182005011002	III/d	01/04/ 2014	BK/BP	PNS KEMENAG	2012
20.	ULIA ULFA, S.PD	197604052006042009	III/c	01/10/ 2012	BK/BP	PNS KEMENAG	2012
21.	DEWI LATIFAH S.Pd	197704222007012020	III/c	01/10/ 2015	Bahasa Indonesia	PNS KEMENAG	2008
22.	KARDI, S.Pd	196604072007011040	III/c	01/10/ 2015	Bahasa Indonesia	PNS KEMENAG	2009
23.	INDIARTI, S.Pd	197605122007102002	III/c	01/10/ 2015	Fisika	PNS KEMENAG	2009
24.	SUNTORO , SE	196701172007101001	III/c	01/10/ 2015	IPS Terpadu	PNS KEMENAG	2009
25.	LILIK MAHMUD AH, S.Pd	197905132007102003	III/c	01/10/ 2015	Bahasa Inggris	PNS KEMENAG	2009
26.	USTADZI, S.Ag	197209172009011004	III/b	01/04/ 2014	Bahasa Arab	PNS KEMENAG	2009
27.	ACH. LILIK HAYATI, S.Pd.I	197602272007102004	III/b	01/10/ 2013	Bahasa Arab	PNS KEMENAG	2012
28.	ASIH BUDIANT O, S.Pd	19740713200701004	III/b	01/10/ 2013	Olah Raga	PNS KEMENAG	2009
29.	HERY MARIASA RI,S.Pd.M. Si	197506242009122002	III/b	01/04/ 2015	Matematika	PNS KEMENAG	2010
30.	NISWATU L MUSFIDA H, S.Pd	197807282007012017	III/b	01/10/ 2015	Bahasa Inggris	PNS KEMENAG	2010
31.	ABDUL KHOLIQ, S.Pd	197303122005011003	III/c	01/04/ 2014	IPS Terpadu	PNS KEMENAG	2009
32.	Dra. AISYATU R RODIYAH	197111152003122001	III/d	01/04/ 2015	Bahasa Indonesia	PNS KEMENAG	2012
33.	APRILIA NUR EKASARI,	198504282009012003	III/b	01/04/ 2014	Bahasa Jawa	PNS KEMENAG	-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	S.Pd						
34.	MUSRIPATUN, S.Pd	196906292006042002	III/c	01/04/2014	Keterampilan	PNS KEMENAG	2010
35.	SITI ROCHIMAH, S.Pd	197203022005012003	III/c	01/01/2012	PPKn	PNS KEMENAG	2009
36.	MASUNAH, S.Pd	197110272005012003	III/c	01/04/2010	Bahasa Inggris	PNS KEMENAG	2008
37.	HERU KURNIAWAN, S.Pd	197910202005011002	III/c	01/10/2004	Olah Raga	PNS KEMENAG	2012
38.	M. AZIZ MUSLIM, M.Pd.I	197302062007101001	III/c	01/02/2016	Al-Qur'an Hadits	PNS KEMENAG	2008
39.	MUHAMMAD AMIN, S.Pd	197802122005011002	III/d	01/10/2017	MTK	PNS KEMENAG	
40.	MUTIK HIDAYAT, S.Pd	197905052003122004	III/d	01/04/2013	IPS	PNS KEMENAG	
41.	DWI MARIANA, S.Pd	197902212009012004	III/b	01/11/2017	IPA	PNS KEMENAG	
42.	AMIRUL MUKMININ, S.Ag	-	-	1/1/2003	Al-Qur'an Hadits	NON PNS	2009
43.	FARIDAH, S.Pd.I	-	-	1/1/2006	Fiqih	NON PNS	2009
44.	UMMARIYAH, S.Ag	-	-	1/1/2007	SKI	NON PNS	2012
45.	NUR RAHMAD SALAM	-	-	14/7/2015	Bahasa Inggris	NON PNS	-
46.	AHMAD FADIL, S.Pd	-	-	14/7/2017	Senbud dan Prakarya	NON PNS	
47.	PRIYO BAGUS	-	-	14/7/2017	PJOK	NON PNS	
48.	FERRY VERNANDA ADINATA, S.Pd	-	-	14/7/2017	Bahasa Indonesia	NON PNS	
49.	ABDULLAH SYARQOWI	-	-	14/7/2017	Bahasa Arab	NON PNS	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Sarana Prasarana.

a) Tanah

- Luas Tanah Seluruhya 5.746,75 M2 Tanah status sewa Pemerintah Kota Surabaya seluas 1.575,75 m2 berdasar Surat Walikota Surabaya No.1181/ST/PNG/X/99.
- Tanah pembelian BP.3 M Ts N Rungkut dari Bu Supini pada tahun 1997 berdasar Daftar Keterangan Obyek Pajak untuk Ketetapan IPEDA sector Perkotaan No.00347; Petok No.557 Persil 53 seluas 263m2.
- Pembelian tanah seluas 2000 m2 melalui anggaran APBN 2009.
- Pembelian Tanah dari YKP seluas 1.908 m2 melalui anggaran APBN tahun 2012.
- Luas Tanah Seluruhya 5.746,75 M2.

Tabel 4.3 Status Tanah

No	Uraian	Luas (M^2)	Status Tanah			
			Sertifikasi	AJB	HGB/P	SEWA
1.	Tanah untuk Seluruhnya	5.676	2.192	1.908	1.575.75	-
2.	Tanah untuk Bangunan	2.285	-	-	-	-
3.	Tanah Kosong	3.391	-	-	-	-

Tabel 4.4 Langganan Daya dan Jasa

No	Uraian	Kapasitas	Biaya PerBulan
1.	Listrik	41.500 VA	**4.000.000**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.	Telepon dan Internet	60 Mb	**2.000.000**
3.	Air	225 m3	**800.000**

Tabel 4.5 Bangunan

No	Jenis Bangunan	Banyaknya	Luas Bangunan (M^2)	Kondisi Bangunan		
				B	RR	RB
1	R. Kelas	24	Ruang	1512	20	
2	R. Kepala	1	Ruang	32	1	
3	R. TU	1	Ruang	76	1	
4	R. Guru	1	Ruang	90	1	
5	Perpustakaan	1	Ruang	63	1	
6	Laboratorium : IPA	1	Ruang	63	1	
7	Lab. Bahasa	1	Ruang	63	1	
	Lab. Komputer	1	Ruang	32	1	
7	Aula	-				
8	R. Keterampilan	-				
9	R. Uks	1	Ruang		1	
10	R. Osis	1	Ruang		1	
11	Rumah Dinas	-				
12	Masjid	1	Unit	255	1	
13	WC Guru	4	Ruang	16	4	
14	WC Siswa	11	Ruang	33	11	
14	Gudang	2	Ruang	28	2	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.6 Kendaraan Bermotor dan Peralatan Elektronik

No	Uraian	Banyaknya (Unit)	Kondisi		
			B	BR	RB
1.	Kendaraan Roda 2	-	Unit		
2.	Kendaraan Roda 4	-	Unit		
3.	PC/Komputer	30	Unit	25	
4.	Laptop	77	Unit	70	

Tabel 4.7 Muebeler dan Alat Penyimpanan Perlengkapan Kantor

No	Uraian	Banyaknya (unit)	Kondisi		
			B	BR	RB
1.	Meja Siswa	400	Unit	380	20
2.	Kursi Siswa	820	Unit	800	20
3.	Meja Guru	49	Unit	28	10
4.	Kursi Guru	49	Unit	40	9
5.	Filing Kabinet	2	Unit	2	
6.	Lemari	16	Unit	12	2
7.	Brankas	2	Unit	2	
8.	Meja Siswa	400	Unit	380	20

6. Informan Penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti sendiri ialah penelitian kualitatif bersifat deskriptif dengan metode pengumpulan data dilakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada saat proses wawancara peneliti sendiri mengambil beberapa informan yang berkompeten dan mampu dalam menghasilkan data yang relefan dan sesuai dengan judul penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Profil dari informan disini disamarkan dengan menggunakan nama inisial, karena peneliti sendiri megikuti aturan kode etik tentang penelitian, berikut deksripsi informan secara detail sesuai hasil wawancara peneliti, yakni:

a. Profil Informan I.

Informan pertama, adalah AK (nama inisial) berjenis kelamin Laki-laki, berumur 45 tahun kurang lebih, beliau sendiri bergelar Sarjana Pendidikan selaku waka kurikulum di MTsN 3 Kota Surabaya. wawancara ini dilaksanakan di MTsN 3 Kota Surabaya diruangan kerja AK pada hari Rabu tanggal 24 Juli 2019, pukul 09:32 - 09:50 WIB.

b. Profil Informan II.

Informan kedua, adalah DL (nama inisial) berjenis kelamin Perempuan berumur 40 tahun kurang lebih, beliau sendiri bergelar Magister dibidang Pendidikan selaku waka Hubungan Masyarakat (Humas) di MTsN 3 Kota Surabaya. Wawancara ini dilakukan diruangan kerja DL di MTsN 3 Kota Surabaya pada hari rabu tanggal 24 juli 2019, pukul 10:00 – 10:33 WIB.

c. Profil Informan III.

Informan ketiga, adalah FW (nama inisial) berjenis kelamin Laki-laki berumur 43 kurang lebih, beliau sendiri bergelar Doctor bidang multimedia selaku KAUR bidang Tata Usaha di MTsN 3 Kota Surabaya. Wawancara ini dilakukan diruangan Tata Usaha di MTsN 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kota Surabaya pada hari Rabu tanggal 31 juli 2019, pukul 09:33 - 10:20 WIB.

d. Profil Informan IV.

Informan keempat, adalah LM (nama inisial) berjenis kelamin Perempuan berumur 37 kurang lebih, beliau sendiri bergelar Magister dibidang Manejemen. Selaku Waka Kesiswaan di MTsN 3 kota Surabaya. Wawancara ini dilakukan diruangan kerja LM di MTsN 3 Kota Surabaya pada hari Jum'at tanggal 2 Agustus 2019, Pukul 14:35 - 15:20 WIB.

e. Profil informan V.

Informan kelima, adalah AP (nama inisial) berjenis kelamin perempuan berumur 14 tahun, selaku peserta didik di MTsN 3 Kota Surabaya. Wawancara ini dilakukan di tempat halaman Madrasah pada hari Jum'at tanggal 16 Agustus 2019, pukul 16:21 - 16:25 WIB.

f. Profil Informan VI.

Informan keenam, adalah KD (nama inisial), berjenis kelamin Laki-Laki berumur 39 tahun kurang lebih, beliau sendiri bergelar Magister dibidang pendidikan selaku waka Sarpras (Sarana Prasarana) di MTsN 3 Kota Surabaya. Wawancara ini dilakukan di ruangan kerja KD pada hari senin tanggal 26 Agustus 2019, pukul 10:40 - 12:05 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Tanggal	Kegiatan
1.	**18 Maret 2019**	**Menyerahkan surat izin penelitian awal**
2.	**1 April 2019**	**Penelitian Awal**
3.	**24 Juli 2019**	**Wawancara dengan Bpk Abd Kholiq, S.Pd. dan wawancara dengan Bu Dewi Latifah, S.Pd., M.Pd.**
4.	**31 Juli 2019**	**Wawancara dengan Drs. Feisal Wusana Putra, M.M**
5.	**2 Agustus 2019**	**Wawancara dengan bu Lilik Mahmudah, S.Pd., M.M. Serta menyerahkan Proposal Penelitian**
6.	**16 Agustus 2019**	**Wawancara dengan Ananda citra angelia putri selaku peserta didik**
7.	**26 Agustus 2019**	**Wawancara dengan Bpk Kusdi S.Pd., M. Pd.**
8.	**30 Agutus 2019**	**Dokumentasi dan mendapatkan dokumen penelitian**

B. Hasil Temuan.

1. Deskripsi Temuan Penelitian.

Dari hasil penelitian ini, peneliti hanya fokus pada internal di Madrasah yang sesuai dengan fokus penelitian ini yaitu bagaimana implementasi sistem informasi manajemen pendidikan (studi kasus di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

MTsN 3 Kota Surabaya), bagaimana Peningkatan Pelayanan Publik (studi kasus di MTsN 3 Kota Surabaya), dan bagaimana implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam peningkatan pelayanan publik (studi kasus di MTsN 3 Kota Surabaya).

a. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya.

Sebelum peneliti menjelaskan pelaksanaan sistem informasi manajemen pendidikan yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya, peneliti akan menjelaskan tentang gambaran bagaimana sistem informasi manajemen pendidikan yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya. Dizaman peradaban yang sekarang serba teknologi digital atau yang sekarang bisa kita sebut sebagai generasi milenial, maka menurut saya pribadi sekolah harus siap dengan adanya persaingan yang semua serba digital, jadi sekolah harus menerapkan dan mempunyai aplikasi atau sosial media sebagai media untuk wadah menerima dan memberikan informasi kepada siswa, guru, pegawai dan wali murid, karena untuk kebutuhan sekolah dan memberikan pelayanan kepada warga yang ada dimadrasah. Di MTsN 3 kota Surabaya sudah menerapkan sistem informasi manajemen pendidikan, hal ini berdasarkan apa yang dikatakan oleh Informan LM:

"Sistem informasi manajemen pendidikan di madrasah ini sudah sangat baik dan terbuka, masyarakat bisa bertanya baik itu ke para guru atau ke pegawai madrasah, informasi apapun yang ada dimadrasah ini selalu kita share di web madrasah, sehingga paling tidak mereka tau apa sih kegiatan kita, lalu bagaimana peserta didik itu prestasinya di madrasah ini, itu bisa dilihat di website itu dan untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan apapun baik itu ketika orang tua membutuhkan surat-surat atau surat keterangan kami sangat memudahkan langsung dilayani satu pintu di tata usaha, jadi mereka gak usah kesana kesini sehingga tidak merepotkan, sudah sangat mewadahi untuk pelayanan ini"[48]

Informan DL juga menyatakan bahwa:

"Websitenya sebagai pengganti sarananya untuk jembatannya agar informasi ini dapat tersampaikan kepada orang yang kita tuju atau dari warga MTsN 3, bisa dari bapak/ibu wali murid, bisa dari bapak/ibu guru itu kan nantik website sifatnya luas, dari internal seperti kegiatan-kegiatan yang ada di madrasah, seperti kemaren peserta didik dapat juara/penghargaan langsung dari kami tim Humas membuat berita dimasukkan ke website madrasah, ada pengelola berita seputar kegiatan madrasah, nah itu dinaungi oleh Humas"[49]

"Didukung dengan pengamatan peneliti, Sistem informasi manajemen pendidikan yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya sudah diterapkan, dengan adanya website resmi dari madrasah yakni *mtsn3kotasurabaya.sch.id* disitu sudah jelas bahwa madrasah ini sudah menerapkan sistem informasi manajemen dengan baik dengan adanya website tersebut maka masyarakat dan warga madrasah mudah untuk bisa menerima informasi dari madrasah, seperti ada info tentang prestasi sekolah dan siswa, dan juga ada info tentang event-event yang ada dimadrasah, sehingga informasi ini disampaikan secara terbuka kepada warga madrasah secara jelas."[50]

Sedangkan untuk Implementasi sistem informasi manajemen pendidikan yang ada dimadrasah ini, juga melibatkan beberapa wakil kepala madrasah dan pegawai madrasah serta pihak operator yang bertanggung jawab, Seperti yang diungkapkan oleh informan AK:

"Sistem informasi manejemen pendidikan masih manual, ada beberapa hal tertentu saja seperti kehadiran menggunakan simpatika milik dari kemenag, disitu akan muncul kehadiran, jam mengajar endingnya akan muncul guru tersebut layak atau tidak layak dapat sertifikasi. Terus kemudian untuk penggajian otomatis menggunakan aplikasi, sebetulnya masih banyak kegiatan-kegiatan ditunjang oleh aplikasi

[48] Lilik Mahmudah, Wawancara 2 Agustus 2019, Pukul 14:35 WIB.
[49] Dewi Latifah, Wawancara 24 Juli 2019, Pukul 10:35 WIB.
[50] Observasi, aplikasi website madrasah (mtsn3kotasurabaya.sch.id), 1 April 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga memudahkan dalam evaluasi dan dalam perencanaan, tapi masih banyak yang manual hanya tertentu yang pakai aplikasi"[51]

Dalam hal ini sistem informasi manajemen pendidikan yang ada di madrasah perlu dikembangkan, jika sekolah memiliki sistem informasi manajemen yang maju dan canggih, maka bisa dikatakan sekolah itu akan maju dan bisa di monitoring serta membantu proses dalam manajemennya.

Selaras dengan dokumen: "implementasi sistem infromasi manajemen pendidikan yang dimiliki oleh madrasah yaitu simpatika dan emis, simpatika ini adalah aplikasi untuk guru tentang kenaikan jabatan, sertifikasi dan keaktifan di madrasah, sedangkan emis adalah mengenai data peserta didik dan fasilitas madrasah, dan aplikasi tersebut terlampir."[52]

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan siapa saja yang terlibat dalam proses sistem informasi manajemen pendidikan ini ? lalu informan AK mengatakan:

"Ya.. Kepala Madrasah kemudian wakil kepala, kemudian terutama yang untuk operator terus kepala tata usaha, guru juga bisa menginput sendiri misalnya di aplikasi simpatika, terus untuk data peserta didik itu pakai Emis, Emis itu data anak, data fasilitas madrasah, jadi itu pakai Emis dan untuk nilai sudah ada aplikasinya ARD (Aplikasi Rapot Digital) untuk peserta didik, kita menggunakan offline untuk memasukkan data atau nilai peserta didik, terus nantik ketika sudah selesai di upload lewat pusat, nantik dari pusat sudah punya data misalnya dari peserta didik ada yang jadi pejabat nantik, maka akan terekam jejaknya lewat rapot tersebut"[53]

Hal ini juga di ungkapkan oleh Informan DL bahwa:

"Insya allah semuanya terlibat, semisal kalau untuk informasi informasi itu dari humas memang ada sendiri, kami membentuk tim Webnya itu ada, untuk pembuatan berita kami juga membentuk jurnalistik dan mengajarkan kepada peserta didik setiap kegiatan

[51] Abdul Kholiq, Wawancara 24 Juli 2019, Pukul 10:00 WIB.
[52] Dokumentasi, aplikasi simpatika dan emis, 30 Agustus 2019
[53] Abdul Kholiq, Wawancara 24 Juli 2019, Pukul 10:00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk menginformasikan kepada peserta didik lainnya dari osisnya juga ada bagian jurnalistik. Dari guru tim humasnya bapak/ibu guru serta pegawai dibentuk seperti itu"[54]

Kemudian di ungkapkan juga oleh informan LM, bahwa:

"Semua warga madrasah termasuk satpam juga, terkadang orang mencari informasipun datang mencari informasi PPDB, mereka kadang enggan masuk langsung satpam didepan, nah itu berarti semua warga madrasah ikut untuk bisa memberikan informasi dan manajemen yang baik kepada masyarakat atau siapapun orang yang membutuhkan"[55]

Dari pernyataan diatas, bahwa sistem informasi manajemen pendidikan menyangkut semua elemen atau unit yang ada di warga madrasah, seperti wakil kepala sekolah, guru, pegawai dan siswa, termasuk satpam juga bagian dari sistem informasi manajemen pendidikan di madrasah, untuk memberikan informasi yang mudah dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pegawai dan siswa, karena satpam juga berfungsi kerja menjaga kemanan yang ada di lingkungan madrasah itu sendiri. dan

Selaras dengan dokumen: "madrasah sudah menggunakan aplikasi raport digital sebagai pelayanan yang memudahkan untuk guru dalam menilai siswa untuk proses perkembangan pembelajaran, sehingga tidak lagi menggunakan cara yang manual, dan aplikasi tersebut terlampir".[56]

Begitupun dengan informan FW, dengan pertanyaan yang sama, beliau juga mengungkapkan bahwa:

"Di tata usaha ini ada 8 anggota beserta ketuanya termasuk saya, jadi saya mempunyai 7 staf yang membantu, nah itu kita bagi ada yang menangani masalah kesiswaan, mulai dari kelas 7-9, kemudian kita bagi juga guru yang menangani simpatika, simpatika itu khusus untuk

[54] Dewi Latifah, Wawancara 24 Juli 2019, Pukul 10:35 WIB.
[55] Lilik Mahmudah, Wawancara 2 Agustus 2019, Pukul 14:35 WIB.
[56] Dokumentasi, aplikasi raport digital, 30 Agustus 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengetahui bapak/ibu guru aktif dalam kehadiran dan kenaikan pangkat, jadi setiap guru kita beri arahan supaya untuk melihat, karna kita juga memonitor ke aktifan bapak/ibu guru tentunya dengan data itu, maka kita sinkronkan dengan data Emis, dan data emis ini meliputi jumlah guru, pegawai dan siswa. dan ada bagiannya masing-masing setiap waka humas, kesiswaan, kurikulum dan sarpras"[57]

Dengan demikian bahwa sistem informasi manajemen pendidikan adalah suatu sistem yang melayani bukan hanya kepada wali murid saja, akan tetapi juga kepada guru, pegawai dan siswa yang ada di madrasah untuk memberikan informasi yang berhubungan mulai dari administrasi, absensi, penilaian, kenaikan pangkat guru dan status pegawai dan juga menjaga kredibilitas dan tugas-tugas lain yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya.

"Selaras dengan dokumen: pihak madrasah juga menggunakan absensi bagi siswa untuk menunjang dalam proses keaktifan belajar selama di MTsN 3 Kota Surabaya, Informasi ini akan disampaikan melalui surat edaran, telfon dan juga lewat WA, kemudian bisa juga di akses lewat web sekolah.[58]

Kemudian peneliti bertanya bagaimana pendapat bapak/ibu terkait strategi kedepannya pengelolaan adanya sistem informasi manajemen pendidikan dimadrasah ? lalu informan FW memaparkan:

"Ya kami setiap tahun ajaran baru itu selalu ada perubahan dari sebelum dan sesudahnya contoh kayak penambahan guru, siswa dan data yang di peroleh akan kami urus soal kompetensi guru dan siswa, jadi kemaren pada saat libur itu ada diklat untuk kompetensi guru, selama seminggu, terus kemudian untuk peserta didik ada event event apapun kita ikutkan, jadi ada kemajuan baik itu untuk guru mapupun peserta didik"[59]

[57] Feisal Wusana, Wawancara 31 Juli 2019, Pukul 08:45 WIB.
[58] Dokumentasi, Absensi siswa kelas 7-9, 30 Agustus 2019.
[59] Feisal Wusana, Wawancara 31 Juli 2019, Pukul 08:45 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal ini dipaparkan juga oleh informan LM:

"Sistem Sudah bagus, contoh kita sudah ada SOP untuk pelayanan misalkan buat legalisir ijazah misalkan yah, peserta didik membutuhkan legalisir ijazah harus memakai seragam yang bagus dan rapi, lalu pelayanannya 2 hari dan seterusnya. Jadi insya allah pelayanan itu sudah kita optimalkan mempermudah, jadi manajemen kita bentuk kita buat siapapun untuk mendapatkan pelayanan di madrasah ini"[60]

"Selaras dengan observasi: implementasi sistem informasi manajemen pendidikan yang ada dimadrasah saat ini itu lebih ditingkatkan lagi sumber daya manusianya, agar seluruh warga madrasah termasuk wali murid itu bisa mendapatkan kepercayaan yang baik dari mereka, sehingga lembaga ini akan maju sesuai dengan aturan tata tertib madrasah".[61]

Hal ini juga diperkuat oleh informan KD, bahwa:

"Terkait dengan manajemen madrasah, jadi di madrasah itu kan ada pola manajemennya masing-masing, jadi kalau menurut saya manajemen di madrasah ini sudah cukup bagus, karna yang melaksanakan setiap bidang itu ada yang menangani sendiri dan dibantu oleh timnya, yang saling berkaitan di setiap komponen kegiatan madrasah"[62]

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem informasi manajemen pendidikan di madrasah, dapat meningkatkan citra atau nama baik lembaga karena di MTsN 3 Kota Surabaya adalah salah satu madrasah negeri yang memiliki manajemen yang bagus, penerapan sistem informasi manajemen pendidikan yang diterapkan oleh madrasah juga sangat baik kepada wali murid, pegawai, guru dan siswa.

Penerapan Sistem informasi manajemen pendidikan harus ada tim pengelola dan pengembang, agar nantinya sistem informasi

[60] Lilik Mahmudah, Wawancara 2 Agustus 2019, Pukul 14:35 WIB.
[61] Observasi, 30 Agustus 2019.
[62] Kusdi, Wawancara 26 Agustus 2019, Pukul 12:13 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manajemen pendidikan dapat berjalan sesuai dengan visi, misi dan tujuan madrasah, serta memberikan fasilitas yang baik kepada mereka, agar nantinya wali murid bisa mengetahui kegiatan anaknya apa saja yang dilakukan dimadrasah selama proses kegiatan belajar mengajar yang diberikan oleh gurunya, dan bisa mengakses segala kegiatan anaknya melalu informasi yang diberikan oleh madrasah, sehingga memberikan feed back yang baik kepada wali murid dan juga kepada warga madrasah, karena pihak MTsN 3 Kota Surabaya juga menginginkan fasilitas yang terbaik dalam proses pelayanan SIM pendidikan nantinya bisa mudah di akses oleh semua pihak yang berkaitan secara langsung dan berjalan secara lancar.

Tabel 4.9 Triangulasi data implementasi sistem informasi manajemen pendidikan di MTsN 3 Kota Surabaya

	Wawancara	**Observasi**	**Dokumentasi**
Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya ?	• Memahami fungsi sistem informasi manajemen pendidikan • Menerapkan Tujuan dari sistem informasi manajemen pendidikan • Penerapan	• Diterapkannya aplikasi simpatika untuk guru dalam kenaikan pangkat • Mengetahui aplikasi emis untuk siswa dan pegawai • Mengetahui raport digital	• Dokumen profil madrasah • Foto Aplikasi Simpatika Madrasah • Foto aplikasi Emis Madrasah • Foto raport digital untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	keamanan sistem informasi manajemen pendidikan • Memahami siapa saja yang terlibat dalam proses sistem informasi manajemen pendidikan	untuk siswa disebut ARD (Aplikasi Raport Siswa Digital) • Madrasah menggunakan website dan social media untuk informasi pelayanan kepada guru, pegawai dan siswa • Abseni untuk siswa	siswa • Gambar website MTsN 3 Kota Surabaya • Foto absensi data siswa kelas 7-9

b. Pelayanan Publik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya.

Pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dalam setiap lembaga, mulai dari perguruan tinggi sampai ke jenjang taman kanak-kanak, karena pelayanan itu merupakan suatu aspek yang sangat menentukan perkembangan dan kemajuan bagi lembaga itu sendiri, disamping juga ada proses belajar, tetapi juga jangan lupa bahwa peran pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan sangat menentukan respond dan kepuasan dari konsumen atau pihak internal yang ada didalamnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seperti halnya pelayanan yang di terapkan di MTsN 3 kota Surabaya, bahwa pelayanan yang diterapkan sudah berjalan sesuai dengan tujuan madrasah, seperti halnya yang diungkapkan oleh informan DL, bahwa:

"Pelayanannya insya allah dari kami menerima masukan masukan yang ada, mungkin kurang ini dan sebagainya, kami juga mau menerima saran dan kritik, kan demi kebaikan madrasah ini sendiri, karna apa kalau kita tidak memberikan pelayan atau informasi informasi untuk diekspos keluar, maka madrasah ini nantinya akan tidak dikenal dari masyarakat, orang orang menganggap bahwa madrasah ini sebagai sekolah swasta, padahal madrasah negeri, dengan adanya website ini bisa membantu bahwa keberadaan madrasah itu memang ada dan itupun sekarang sudah negeri dibawah naungan Kementerian Agama, dan bisa bersaing dengan sekolah lainnya"[63]

Diungkapkan juga oleh informan LM, Bahwa:

"Dari websitenya madrasah ini sangat bagus, mereka bisa tahu contoh kegiatan bapak/ibu guru disitu juga dicantumkan, tentang berita, artikel, data alumni dan info madrasah lalu disitu kayak kurikulum, ada program kerja, profil madrasah sudah lengkap disitu, jadi sangat bisa diakses oleh siapapun"[64]

Hal ini juga diungkapkan oleh informan FW, mengatakan:

"Insya allah sudah terlayani dengan baik, contoh seperti legalisir ijazah jadi kami membantu, kepada masyarakatpun tentang permintaan surat keterangan dari wali murid yang kerjanya di pabrik tahun ini banyak yang minta surat keterangan, terus kami layani, dengan memberikan layanan yang prima. Dan pelayanan yang ada dimadrasah ini sampai jam 15.30 WIB"[65]

"Selaras dengan observasi: pelayanan yang diberikan kepada warga madrasah sudah berjalan dengan baik, mulai dari administrasi, proker dan pelayanan kepada wali murid, juga dari pihak madrasah menerima masukan kritik maupun saran terkait pelayanan yang ada dimadrasah, jadi proses pelayanan yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya merupakan unsur yang sangat diperhatikan secara serius, agar lembaga mendapatkan kepercayaan dari wali murid, siswa dan juga pegawai yang bekerja di MTsN 3 Kota Surabaya, agar nantinya madrasah ini bisa maju lebih baik

[63] Dewi Latifah, Wawancara 24 Juli 2019, Pukul 10:35 WIB.
[64] Lilik Mahmudah, Wawancara 2 Agustus 2019, Pukul 14:35 WIB.
[65] Feisal Wusana, Wawancara 31 Juli 2019, Pukul 08:45 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan pelayanan yang diberikan bisa menjadi acuan terhadap integritas untuk madrasah ini kedepannya."[66]

"Selaras dengan dokumen: pencapain prestasi di MTsN 3 Kota Surabaya sudah banyak yang diperoleh dari tahun ke tahun, karna madrasah sendiri memiliki target bahwa dalam pengelolaan sumber daya manusianya memiliki kompetensi yang unggul, diantaranya pencapaian tersebut ialah pernah juara lomba paskibra antar madrasah, dan juga perlombaan ajang kompetensi sains madrasah (KSM), juga menjuarai lomba kaligrafi antar madrasah."[67]

Sama halnya yang diungkapkan oleh informan KD, mengatakan:

"Kalau menurut saya pelayanan yang ada dimadrasah itu ada tiga, yang pertama manajemen melayani guru, kedua melayani peserta didik, ketiga masyarakat wali murid, terkait pelayanan terhadap guru selama ini apa yang dibutuhkan oleh guru kalau mengajar dengan nyaman maka alat-alat tulis dsb sudah disediakan, untuk siswa missal siswa butuh buku dan LCD maka kami melayani, kemudian terkait dengan masyarakat yang paling sering ditanyakan putra putrinya ada yang pinjam rapot dan ijin ini merupakan terkait pelayanan kepada masyarakat itu"[68]

"Selaras dengan observasi: dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh MTsN 3 Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik karena seluruh pegawai, guru dan wakil kepala madrasah sudah melakukan kerjanya sesuai bidangnya masing-masing, agar tercipta satu tujuan dan visi, misi yang dimiliki oleh MTsN 3 Kota Surabaya yang kompeten dan juga cakap terkait kebutuhan yang di inginkan oleh siswa, wali murid maupun antar guru dan pegawai, sehingga terjadi satu sistem yang saling berkaitan terhadap pelayanan yang dibutuhkan. Contoh peneliti saat melihat sendiri dilapangan ada peserta didik yang mau mengambil buku, maka dari pihak yang berkaitan akan langsung dilayani dan mencarikan buku yang dibutuhkan oleh siswa, dan juga peminjaman LCD siswa akan di arahkan ke ruangan tempat penyimpanan LCD kemudian mengisi data peminjaman yang di tulis di buku milik waka sarpras untuk sebagai data, dan siswapun juga menjaga barang terkait sarana dan prasarana yang dimiliki oleh madrasah."[69]

---

[66] Observasi, 30 Agustus 2019.
[67] Dokumentasi, pencapaian prestasi madrasah, 30 Agustus 2019
[68] Kusdi, Wawancara 26 Agustus 2019, Pukul 12:13 WIB.
[69] Observasi, 30 Agustus 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudian peneliti menanyakan apa saja ukuran kepuasan atau respon dari warga madrasah terhadap pelayanan public di MTsN 3 kota Surabaya, kemudian informan DL memaparkan:

"Kemaren dari wali murid banyak yang respon Alhamdulillah anak saya bisa sekolah dimadrasah ini, kepuasannya itu peserta didik disini terdidik setiap hari dengan diadakan kegiatan sholat dhuha, ngaji bersama dan BTQ seperti itu terus sholat jamaah dhuhur dan ada khotmil qur'annya agar nantik anak-anak ter-arah, bisa ter-integrasi antara ilmu agama dan umum, juga meraih penghargaan/juara kegiatan tersebut selalu kami upload di website madrasah"[70]

Juga informan AK mengungkapkan:

"Untuk tahun ini mulai ada peningkatan dilihat dari sudut pandang yang mendaftar calon siswa baru ada sekitar 400, yang diterima 256 kalau gak salah, itu kan indikator bahwa kepercayaan masyarakat sudah ada, kepada madrasah, waktu itu PPDB juga dilaksanakan kemaren secara online"[71]

Pernyataan yang sama juga diungkapkan informan LM, bahwa:

"Alhamdulillah.. setau saya masyarakat dan peserta didik juga guru senang dengan pelayanan tersebut terlepas ada yang tidak srek kan kita gak tahu, itu masih di polling, tetapi yang saya lihat saya amati itu semuanya senang dengan pelayanan kami karna tidak harus kesana kemari mereka datang langsung kami tanggap, biar mereka tidak bingung apa yang dibutuhkan, menurut saya itu puas, terlepas dari semua itu tidak mungkin kita bisa melayani total seluruh warga dan komite madrasah juga peserta didik"[72]

Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh MTsN 3 kota Surabaya selama ini memebrikan respon dan kepuasaan secara baik dari pandangan warga madrasah, karena mereka juga merasa sama-sama saling enak atas pelayanan yang diberikan, sehingga madrasah ini selalu memberikan kepercayaan konsisten terhadap wali murid, siswa, pegawai

[70] Dewi Latifah, Wawancara 24 Juli 2019, Pukul 10:35 WIB.
[71] Abdul Kholiq, Wawancara 24 Juli 2019, Pukul 10:00 WIB.
[72] Lilik Mahmudah, Wawancara 2 Agustus 2019, Pukul 08:45 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan juga guru, karena menjaga keunggulan madrasah sesuai dengan program dan proker madrasah.

"Selaras dengan dokumen: pihak madrasah juga memberikan pelayanan tentang sosialisasi program MTsN 3 Kota Surabaya kepada wali murid setiap tahunnya, di forum tersebut akan dijelaskan semua oleh kepala madrasah terkait program yang akan dilaksanakan nantinya, jadi wali murid juga bisa tahu kegiatan anaknya apa saja selama di madrasah, sehingga silaturahim antar pihak madrasah dan wali murid tetap terjaga demi kebaikan bersama."[73]

Terkait akan hal itu informan FW, juga menyatakan hal yang berkaitan dengan keunggulan sdm di madrasah beliau mengatakan, bahwa:

"Alhamdulillah baik guru ataupun siswa dan wali murid itu responnya sangat baik, karena di madrasah ini setiap ada informasi atau kegiatan apapun itu kita selalu share dan memberikan info kepada masyarakat dan juga siswa, contoh seperti prestasi siswa mengikuti kejuaraan lomba maka kami selalu mengekspos dan menyampaikan kepada mereka dan saling terbuka, agar madrasah ini bisa maju dan kompeten dalam bersaing dengan sekolahan lain"[74]

Diungkapkan juga oleh informan AP:

"Kalau saya nominalkan sekitar 80% kak, kendalanya ya tidak terlalu parah terhadap pelayanan dari pihak madrasah yang diberikan kepada teman-teman"[75]

"Selaras dengan dokumen: Dalam hal ini diketahui bahwa sumber daya manusia yang dilakukan oleh pihak Madrasah berjalan dengan lancar, dengan adanya respon yang terhadap siswa, sehingga siswa juga mempunyai kompetensi yang unggul dan mampu bersaing diluar madrasah, sama halnya juga guru dengan diasah dan digali kompetensi yang dimiliki oleh guru dan pegawai."[76]

"Selaras dengan observasi: di MTsN 3 Kota Surabaya mencetak siswa-siswi yang unggul dan berkualitas, meskipun status sekolahnya madrasah, akan tetapi mampu bersaing dan berkompetisi dengan sekolah lainnya".[77]

---

[73] Dokumentasi, sosialisasi program madrasah, 30 Agustus 2019.
[74] Feisal Wusana, Wawancara 31 Juli 2019, Pukul 08:45 WIB.
[75] Angelia Putri, Wawancara 16 Agustus 2019, Pukul 16:25 WIB.
[76] Dokumentasi, Penilaian kinerja guru, 30 Agustus 2019
[77] Observasi, 30 Agustus 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dan juga penyataan yang diungkapkan oleh informan KD, mengungkapkan:

"Responnya itu ada yang baik dan ada yang kurang, tapi selama ini ketidak puasan masyarakat itu jarang disampaikan, tapi juga ada. Kalau siswa sendiri dalam pelayanan kegiatan pembelajaran bapak/ibu guru menyampaikan tapi terkait dengan puas atau tidak puas itu kan guru itu beda-beda, untuk sarana prasarana saya sampaikan istilahnya membuat orang puas itu masih banyak yang perlu dibenahi diantaranya sarana prasarana terkait dengan seperti kamar mandi baru ada 11, sebenarnya dari perhitungan bapak kepala madrasah perlu membutuhkan ruangan kamar mandi laki-lakinya butuh 5 dan perempuannya butuh 7. Terkait dengan pembangunan terus dibangun karna masih ada yang perlu di benahi"[78]

Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang di terapkan oleh MTsN 3 Kota Surabaya sudah berjalan cukup baik, sehingga madrasah memiliki kualitas tersendiri terkait dalam hal pelayanan, sehingga manfaat yang diterima warga madrasah dapat dirasakan oleh semua elemen, karena madrasah sendiri mendidik siswa-siswi baik secara akademik maupun non akademik terhadap pelayanan yang diberikan oleh MTsN 3 Kota Surabaya, Dari wali murid sendiri sangat bangga atas pencapaian prestasi yang dialami oleh anaknya di madrasah tersebut, juga guru dan pegawai yang megabdi di madrasah juga memebrikan pelayanan yang prima demi menjaga keunggulan madrasah, sehingga memberikan dampak nilai yang positif bagi MTsN 3 Kota Surabaya.

[78] Kusdi, Wawancara 26 Agustus 2019, Pukul 08:45 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.10 Triangulasi data peningkatan pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya

	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Bagaimana peningkatan pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya ?	• Madrasah memberikan pelayanan prima • Humas memberikan pelayanan dan informasi kepada warga madrasah. • Mengelola SDM yang unggul • Pelayanan terhadap sarana dan prasarana • Keterbukaan terhadap warga madrasah	• Proses pelayanan kepada siswa untuk pembelajaran • Melaksanakan pelatihan dan diklat untuk guru • Kompetisi lomba untuk siswa-siswi madrasah • Pelayanan tentang sosialisasi program madrasah	• Pencapaian prestasi madrasah • Dokumen Penilaian kinerja guru. • Foto kegiatan sosialisasi program madrasah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi kasus di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya).

"Selaras dengan dokumen: disini akan menjelaskan tentang implementasi SIM Pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik, setiap sekolah memiliki cara tersendiri untuk meningkatkan pelayanan publik, karena setiap sekolah memiliki budaya dan aturan yang berbeda, maka dengan melalui sistem informasi manajemen pendidikan inilah madrasah bisa tau kebutuhan siswa, wali murid dan juga guru dengan mamberikan informasi sesuai manajemen yang sudah direncanakan dan eksekusi dilapangan".[79]

Hal ini yang dilakukan MTsN 3 Kota Surabaya salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan prima dan baik, mulai dari dari administrasi, penilaian, informasi soal kegiatan madrasah, kebutuhan warga madrasah dan kompetensi yang perlu ditingkatkan setiap elemen di MTsN 3 Kota Surabaya.

"Selaras dengan dokumen: Berdasarkan SIM Pendidikan yang sudah ada, seperti website resmi mtsn3kota Surabaya.sch.id lebih dikenalkan kepada siswa dan wali urid, sehingga bisa menerima informasi secara mudah dan bisa diakses dengan baik dalam proses pelayanannya."[80]

Berdasarkan pemaparan diatas semua warga madrasah bisa mengetahui den mengerti terkait kegiatan dan info yang dilakukan oleh madrasah sejauh ini. Sebagaimana pernyataan yang sampaikan oleh informan FW, bahwa:

"Kedepannya untuk madrasah ini yang pertama adalah langkah-langkah yang sudah berjalan ini kita teruskan untuk lebih baik dan benahi yang kurang, kedepan bagaimana madrasah ini bisa lebih baik dimata masyarakat lebih baik lagi, intinya kita benahi yang kurang, terus untuk guru-guru kedepannya kita tetap lanjutkan kegiatan seperti diklat, kalau

[79] Dokumentasi, SOP madrasah, 30 Agustus 2019.
[80] Dokumentasi, website mtsn3kotasurabaya, 30 Agustus 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ada permintaan dari kementerian Agama kita kirim kemudian ikut ke kota lainnya. Jadi sehingga Sdm tetap terjaga dengan lebih baik dan membina kita terus jalankan, tentunya dengan memotivasi kenaikan pangkat, tentunya dengan ini adanya tunjangan perbaikan kinerja kita teruskan kita tetap pacu supaya madrasah ini lebih baik dan lebih baik di mata wali murid"[81]

Juga diperkuat oleh jawaban informan DL, mengungkapkan:

"Dari tim kami Humas berusaha semaksimal mungkin supaya website kita lebih dikenal, dan mudah mudahan pelayanan untuk administrasi ataupun untuk yang lain, inginnya satu atap langsung bisa teratasi, kedepannya kami berharap seperti itu"[82]

Hal yang sama juga diungkapkan informan KD:

"Kalau menurut saya itu cukup baik, karna masih banyak yang perlu kita benahi, tapi lebih baik kalau dari tahun-tahun yang lalu, itu lebih baik sekarang, kan ada progresnya secara bertahap"[83]

"Selaras dengan Observasi: Dari pemaparan diatas yang sudah disampaikan, bahwa implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik yang sudah terapkan sekarang lebih ditingkatkan lagi dan perbaiki jika ada yang kurang atau salah dalam proses pelaksanaannya sesuai dengan proker dan bidangnya masing-masing, sehingga madrasah bisa dapat bekerja dalam satu tujuan sesuai dengan visi dan misi MTsN 3 Kota Surabaya, selanjutnya dari peserta didik memberikan kritik dan saran kepada stakeholder dan komite madrasah".[84]

seperti yang di ungkapkan oleh informan AP, bahwa:

"Alangkah baiknya jika dipublikasikan secara jelas kepada teman-teman, biar tau infonya dan bisa dikembangin, jangan hanya info kejuaraan-kejuaraan saja, semisal kayak event event terdekat di madrasah ini jadi kan lebih mengembangkan kreatifitas teman-teman. Dan adakan pelatihan atau workshop terhadap peserta didik terkait dengan website madrasah, jadi bisa memberikan wawasan dan manfaatnya"[85]

"Selaras dengan dokumen: usaha madrasah untuk menerapkan sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik alangkah baiknya lebih di publikasikan kepada peserta didik,

[81] Feisal Wusana, Wawancara 31 Juli 2019, Pukul 08:45 WIB.
[82] Dewi Latifah, Wawancara 24 Juli 2019, Pukul 10:35 WIB.
[83] Kusdi, Wawancara 26 Agustus 2019, Pukul 12:13 WIB.
[84] Observasi, 30 Agustus 2019.
[85] Angelia Putri, Wawancara 16 Agustus 2019, Pukul 16:25 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti diadakannya pelatihan dan workshop sehingga madrasah tidak tertinggal peradaban era modern sekarang, karna zaman kedepannya akan semakin canggih berkat adanya teknologi, agar nantinya MTsN 3 Kota Surabaya menjadi madrasah yang unggul dan bermutu sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi yang modern, sehingga sistem informasi manajemen pendidikan diterapkan dengan pelayanan dengan baik dan prima".[86]

Pada proses pelaksanaan SIM pendidikan tidak semuanya menggunakan aplikasi, akan tetapi ada yang masih manual, jadi dari peneliti sendiri setalah mengamati dilapangan bahwa tidak semuanya menggunakan aplikasi menyesuaikan sesuai kebutuhan bidangnya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada warga madrasah.

Tabel 4.11 Triangulasi data implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam peningkatan pelayanan public (studi kasus di MTsN 3 Kota Surabaya)

	Wawancara	**Observasi**	**Dokumentasi**
Bagaimana implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam peningkatan pelayanan publik (studi kasus di MTsN 3 kota surabaya) ?	• Menginformasikan kepada warga madrasah tentang pengembangan yang diterapkan oleh madrasah • Mempublikasikan kegiatan dan prestasi yang sudah dicapai oleh madrasah	• Pelayanan SIM madrasah kepada warga madrasah • Website madrasah lebih dikenalkan dan mudah di akses oleh warga madrasah • Memberikan pelayanan yang prima kepada	• Dokumen SOP Madrasah. • Gambar resmi website MTsN 3 Kota Surabaya. • Dokumen buku tamu wali murid.

[86] Dokumentasi, buku tamu wali murid, 30 Agustus 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	• Menerapkan strategi kedepannya untuk sistem informasi manajemen pendidikan dalam pelayanan warga madrasah	wali murid	

2. Analisis Hasil Penelitian.

Berdasarkan hasil temuan penelitian diatas yang sudah dijelaskan, pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil analisis penelitian tentang implementasi sisitem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik (studi kasus di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya).

a. Implementasi sistem informasi manajemen Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya.

Sistem informasi manajemen merupakan perpaduan dari 3 kalimat diantaranya sistem, informasi dan manajemen, sistem ialah kumpulan dari beberapa komponen data, kemudian informasi ialah data yang sudah diolah menjadi suatu informasi yang berguna, sedangkan manajemen ialah terdiri planning, organizing, actauating dan controlling, jadi sistem informasi manejemen adalah suatu kumpulan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

data yang terdiri dari beberapa komponen kemudian diolah hingga menjadi suatu informasi yang berguna, agar nantinya diterima oleh manajer dalam merencanakan serta mengendalikan operasi sesuai dengan ruang lingkupnya.

Sistem informasi manajemen pendidikan adalah perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi tekonologi untuk menginput data lalu diproses, agar nantinya menjadi output, sehingga nantinya akan mendukung dalam proses pengambilan keputusan sebuah lembaga pendidikan.

Implementasi sistem informasi manajemen pendidikan yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya sudah menerapkan tersebut, dan proses pelaksanaanya sudah berjalan, meskipun ada kekurangannya juga didalamnya, tapi Implementasi SIM Pendidikan sudah berjalan sesuai dengan Visi, Misi dan Tujuan Madrasah, dalam proses penerapannya ada yang sudah menggunakan aplikasi da nada yang masih manual, tapi tidak menutup kemungkinan sekolah akan hal itu menjadi suatu masalah yang signifikan, dari peneliti sendiri setelah mengamati di lapangan tidak terlalu bermasalah dalam proses pelaksanaanya, dan pegawai, guru maupun operator tetap menjalankan kerjanya sesuai dengan bidangnya masing-masing.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Secara proses penerapannya di MTsN 3 Kota Surabaya sudah menggunakan aplikasi simpatika, dokumen tersebut ada pada lampiran foto.[87]

Berdasarkan diperkuat oleh dokumen: aplikasi simpatika ialah suatu aplikasi yang didalamnya berisikan tentang keaktifan guru, kehadiran dan kenaikan jabatan, juga proses guru yang dapat sertifikasi, dari sini peneliti mengamati bahwa proses SIM Pendidikan yang diterapkan sudah berjalan dengan baik, kemudian ada data Emis yang diolah melalui komputer madrasah dan isinya tentang data Peserta didik serta Fasilitas yang ada dimadrasah. Dokumen tersebut ada pada lampiran foto[88]

Dari hasil Pemaparan diatas bahwa implementasi sistem informasi manajemen pendidikan sudah diterapkan di MTsN 3 Kota Surabaya berjalan sesuai dengan fungsinya, penerapan fungsi SIM Pendidikan sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Eti Rochaety, yakni: Mengembangkan proses perencanaan yang efektif, SIM untuk mendukung pengambilan keputusan, SIM untuk pengendalian operasional, SIM untuk pengendalian manajemen dan SIM berdasarkan fungsi organisasi.[89]

Komponen SIM yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya sudah ada dan diterapkan juga, Seperti Perangkat kerasnya untuk menginput data, yakni: Mouse, Keyboard dan Scanner, untuk pengolahnya ada CPU, untuk ouputnya ada LCD, Printer dan HMD. Juga untuk Perangkat Lunaknya, yakni: Operating System, Aplikasi Program dan Bahasa Pemrograman, dan Perangkat Manusia *(Brainware)* itu yang menjadi

[87] Dokumentasi, 30 Agustus 2019.
[88] Dokumentasi, 30 Agustus 2019.
[89] Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen,* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013, Edisi ke 2), h. 11-14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Operator adalah di Bagian Tata Usaha. Hal tersebut sesuai dengan teori yang jelaskan oleh Yulia Djahir dan Dewi Pratita didalam buku Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen, yaitu terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan perangkat manusia *(Brainware)*.[90]

Pada proses implementasi SIM Pendidikan, MTsN 3 Kota Surabaya sudah mempunyai website yang bisa diakses oleh siapapun baik itu dari siswa, wali murid, guru dan pegawai, bahkan masyarakat yang diluarpun juga bisa mengakses, alamat website tersebut ialah mtsn3kotasurabaya.sch.id, disitu juga dijelaskan bahwa ada menu untuk melihat profil, berita, info madrasah, data alumni dan artikel madrasah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh informan LM, bahwa:

"Dari websitenya madrasah ini sangat bagus, mereka bisa tahu contoh kegiatan bapak/ibu guru disitu juga dicantumkan, tentang berita, artikel, data alumni dan info madrasah lalu disitu kayak kurikulum, ada program kerja, profil madrasah sudah lengkap disitu, jadi sangat bisa diakses oleh siapapun"[91]

Selain itu, dari segi keamanan implementasi sistem informasi manajemen pendidikan yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya sudah aman, karena dari pihak operator melakukan pelayanan secara optimal terhadap data dan informasi terkait sistem informasi manajemen. Hal itu juga berkaitan dengan teori yang dipaparkan oleh Hary Gunarto dan Budi Sutedjo, bahwa sistem informasi manajemen dari segi keamanan ada 3 prosedur pengendalian, yakni: *Pertama*, Pengendalian sistem

[90] Yulia Djahir dan Dewi Pratita, *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), h. 146-167
[91] Lilik Mahmudah, Wawancara 2 Agustus 2019, Pukul 14:35 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi. *Kedua*, Pengendalian Prosedural. *Ketiga*, Pengendalian Fasilitas dan Usaha Pengamanan.[92]

Setelah peneliti melakukan observasi ke lapangan dan menganalisis hasil yang ada dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen pendidikan di MTsN 3 Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik, meskipun tidak semua data dan informasi menggunakan teknologi aplikasi, akan tetapi madrasah sudah menerapkan dengan baik, mulai dari perencanaannya hingga eksekusi dilapangan, sehingga memberikan kemudahan bagi yang mengakses informasi agar nantinya bisa memberikan pelayanan yang prima mulai dari siswa, guru, pegawai dan wali murid, dari peneliti sendiri memberikan saran bahwa tetap dijaga dengan baik pelaksanaan yang sudah berjalan hingga sampai saat ini, karna sangat menentukan terhadap kemajuan dan persaingan madrasah dimasa nantinya, agar bisa memberikan respon yang positif dan citra yang bagus untuk MTsN 3 Kota Surabaya.

b. Peningkatan Pelayanan Publik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya.

Dalam melakukan tindakan pelayanan, MTsN 3 Kota Surabaya memiliki tujuan bahwa pelayanan merupakan hal yang sangat diperhatikan betul oleh komite madrasah, guru dan pegawai, karena pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan secara nyata untuk

[92] Etic Rochaety, *Ibid*, h. 57-59

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memenuhi kebutuhan yang di inginkan orang lain, agar siswa dan wali murid menerima tindakan secara langsung oleh pihak madrasah dengan menghasilkan suatu wujud yaitu berupa pelayanan, untuk diberikan kepada warga madrasah, sebagaimana yang tercantum dalam Undang undang dasar pasal 1 nomor 22 tahun 2009, bahwa kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelanggara publik, Seperti yang dikatakan oleh Informan DL, bahwa:

"Pelayanannya insya allah dari kami menerima masukan-masukan yang ada, mungkin kurang ini dan sebagainya, kami juga mau menerima saran dan kritik, kan demi kebaikan madrasah ini sendiri, karna apa kalau kita tidak memberikan pelayan atau informasi-informasi untuk diekspos keluar, maka madrasah ini nantinya akan tidak dikenal dari masyarakat, orang orang menganggap bahwa madrasah ini sebagai sekolah swasta, padahal madrasah negeri, dengan adanya website ini bisa membantu bahwa keberadaan madrasah itu memang ada dan itupun sekarang sudah negeri dibawah naungan Kementerian Agama, dan bisa bersaing dengan sekolah lainnya"[93]

Sebagaimana yang tercantum pemaparan diatas bahwa pelayanan merupakan aspek paling penting yang harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan pelayanan dilakukan secara adil merata, aman, tepat waktu dan efisien, agar nantinya madrasah mendapatkan feedback dan nilai positif dari warga madrasah, sehingga mampu berkaitan secara prosedur pengurusan administrasi, penilaian, informasi soal kegiatan madrasah dan kebutuhan warga madrasah. Sebagaimana hal ini juga

[93] Dewi Latifah, Wawancara 24 Juli 2019, Pukul 10:35 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berkaitan dengan teori prinsip pelayanan publik yang dijelaskan oleh Bambang Istianto, bahwa: keadilan yang merata, keamanan, efisien dan ketepatan waktu.[94]

Berdasarkan observasi: pelayanan publik yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya juga mengalami peningkatan, setelah peneliti mengatamati dilapangan bahwa ada peningkatan yang sangat baik dari sebelum dan sesudahnya, karena dari pihak madrasah membuka untuk warga madrasah untuk memberikan kritik dan saran terkait pelayanan yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya, dan tidak ada perbedaan semuanya diberikan wewenang kesamaan hak untuk bebas mendpatkan pelayanan dan juga boleh memebrikan penilaian atau saran, dan pihak waka humas MTsN 3 Kota Surabaya yang mengurusi pada bidang ini, juga waka sarpras dan bagian tata usaha.[95]

Hal ini juga berkaitan dengan teori yang dijelaskan oleh Robi Cahyadi Kurniawan tentang kualitas pelayanan publik, beliau mengatakan bahwa: untuk mencapai kualitas pelayanan yang prima maka ada 6 macam yang harus dikerjakan. *Pertama,* Secara Transparansi. *Kedua,* Akuntabilitas. *Ketiga,* Kondisional. *Keempat,* Partisipatif. *Kelima,* Kesamaan hak. *Keenam,* Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban.[96]

Jadi dapat disimpulkan dari penjelasan diatas, bahwa pelayanan publik yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya berjalan cukup baik sesuai dengan aturan dan tata tertib madrasah, karena dari pihak sekolah memberikan pelayanan yang sama kepada warga madrasah, mulai dari wali murid, siswa, dan juga kepada guru. Untuk wali murid pihak

---

[94] Bambang Istianto, Manajemen Pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), h. 117

[95] Observasi, 30 Agustus 2019.

[96] Robi Cahyadi Kurniawan, "Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah" *Fiat justisia journal of law*, Volume 10. (July-September, 2016), h. 573-574

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

madrasah juga memberikan pelayanan terkait surat keterangan untuk orang tua yang kerja di pabrik, juga untuk siswa pihak madrasah juga memberikan pelayanan mulai dari sarana dan prasarana dan untuk guru diberikan pelayanan tentang sesuai kebutuhan guru lalu ada untuk meningkatkan kompetensi guru, seperti di ikut sertakan dalam kegiatan diklat dan workshop untuk pendidikan dari program kementerian agama, jadi pelayanan yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya sangat berjalan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing, jadi pihak madrasah memiliki citra yang baik, sedangkan yang diberikan juga merasa terlayani dengan baik sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing.

c. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Pelayaan Publik (Studi kasus di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya).

"berdasarkan dokumen: bahwa implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik di MTsN Kota Surabaya berjalan sesuai dengan proker dan bidangnya masing-masing, untuk SIM Pendidikan itu sendiri terdapat yang namanya aplikasi Simpatika, Emis, ARD (Aplikasi Raport Digital), website madrasah. Simpatika sendiri untuk pelayanan terhadap guru tentang kehadiran dan kenaikan jabatan sertifikasi. Emis sendiri berisikan tentang data siswa dan fasilitas yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya, dan ARD (Aplikasi Raport Siswa) berisikan tentang penilaian dan pencapaian belajar siswa-siswi, dan juga aplikasi website madrasah yang bisa di akes oleh warga madrasah seperti wali urid, siswa, guru dan pegawai. Aplikasi tersebut terlampir".[97]

Bahkan masyarakat diluarpun bisa mengakses juga, alamat dari website ialah mtsn3kotasurabaya.sch.id didalam website tersebut

[97] Dokumentasi, 30 Agustus 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

isinya tentang Profil, data guru, data siswa, data alumni, berita, artikel, info madrasah dan buku tamu. Hal ini juga berkaitan dengan teori yang dijelaskan oleh bailey dan pearson bahwa implementasi sistem informasi manajemen pendidikan harus memberikan kenyamanan akses, kekinian, kelengkapan, ketepatan dan pengguna waktu harian.[98]

Sebagaimana yang dijelaskan oleh informan DL, bahwa:

"Dari tim kami Humas berusaha semaksimal mungkin supaya website kita lebih dikenal, dan mudah mudahan pelayanan untuk administrasi ataupun untuk yang lain, inginnya satu atap langsung bisa teratasi, kedepannya kami berharap seperti itu"

Dari penjelasan ini juga diperkuat oleh Informan FW, memaparkan:

"Kedepannya untuk madrasah ini yang pertama adalah langkah-langkah yang sudah berjalan ini kita teruskan untuk lebih baik dan benahi yang kurang, kedepan bagaimana madrasah ini bisa lebih baik dimata masyarakat lebih baik lagi, intinya kita benahi yang kurang, terus untuk guru-guru kedepannya kita tetap lanjutkan kegiatan seperti diklat, kalau ada permintaan dari kementerian Agama kita kirim kemudian ikut ke kota lainnya. Jadi sehingga Sdm tetap terjaga dengan lebih baik dan membina kita terus jalankan, tentunya dengan memotivasi kenaikan pangkat, tentunya dengan ini adanya tunjangan perbaikan kinerja kita teruskan kita tetap pacu supaya madrasah ini lebih baik dan lebih baik di mata wali murid/masyarakat"

Dari pemaparan diatas bahwa penerapan SIM Pendidikan di MTsN 3 Kota Surabaya berjalan sesuai dengan tujuan madrasah, sebagaian ada yang masih manual dalam penerapan SIM Pendidikan, akan tetapi tidak mengganggu aktifitas madrasah dalam proses kinerjanya untuk memebrikan pelayanan, hal yang terpenting ialah jangan sampai ada miskomunikasi tiap elemen atau bagian-bagian struktur organisasi

[98] Jogianto HM, *Model kesuksesan system teknologi inform asi*, (Yogyakarta: CV. Andi offset, 2007), h. 111-113

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

MTsN 3 Kota Surabaya, sebab jika terjadi miskomunikasi akan berdampak dalam proses kinerja yang buruk dalam proses pelayanannya, jadi pertahankan yang sudah berjalan sekarang saat ini dan benahi apa yang kurang untuk menghasilkan solusi. Hal ini juga berkaitan dengan teori yang dijelaskan oleh Sondang P.Siagian bahwa ada empat tahapan dalam penerapan SIM Pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik, yakni: Pertama, bagian pengumpul data. Kedua, bagian pemroses data. Ketiga, bagian pemrogram data. Keempat, bagian penyimpan data.[99]

Jadi dapat disimpulkan penjelasan diatas bahwa implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya ialah dalam proses penerapannya sudah berjalan dengan baik sesuai SOP dan aturan tata tertib madrasah, sistem informasi manajemen pendidikan di madrasah menggunakan online, akan tetapi tidak semuanya menggunakan sistem online ada beberpa yang masih menggunakan dengan manual, karena dari pihak madrasah memberikan pelayanan yang prima dan secara professional, semuanya diberikan pelayanan yang sama mulai dari wali murid, siswa, guru, dan pegawai, yang perlu diperhatikan dalam proses kinerjanya ini diharapkan jangan sampai ada miskomunikasi yang signifikan, karena ini akan sangat berdampak pada kinerja madrasah.

[99] Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen,* (Bandung: Bumi Aksara, 2006), h. 159-160

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, kemudian melakukan analisis hasil penelitian yang sudah dipaparkan, maka peneliti disini memberikan kesimpulan, sebagai berikut:

1. Sistem informasi manajemen pendidikan di MTsN 3 Kota Surabaya dalam penerapannya sudah berjalan sesuai dengan fungsinya dan bermanfaat bagi warga madrasah, dan madrasah sudah menggunakan aplikasi simpatika, EMIS, dan aplikasi raport digital, juga website MTsN 3 Kota Surabaya., secara strukturnya SIM Pendidikan di MTsN 3 Kota Surabaya, dari kepala madrasah sebagai pengambilan keputusan, kemudian memberikan informasi kepada waka madrasah lalu informasi tersebut dikelola dan di input di bagian tata usaha kemudian diberikan kepada guru yang berkaitan dengan informasi madrasah, dan disebarkan kepada siswa terkait informasi tersebut, kemudian guru dan pegawai juga nantinya ada absensi terkait kehadiran berbasis check lock, dan akan mendapatkan tunjangan sertifikasi, di MTsN 3 Kota Surabaya siswa sudah menggunakan aplikasi raport digital, dan website MTsN 3 Kota Surabaya sudah berjalan sesuai fungsinya dengan memberikan informasi kepada warga madrasah terkait dengan profil, info, berita dan lainnya agar wali murid bisa tahu kegiatan yang ada di MTsN 3 Kota Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya, terdapat tiga macam yakni: *Pertama*, pelayanan terhadap guru, guru diberikan pelayanan berkaitan dengan kompetensi dan skill guru, dengan memberikan pelatihan-pelatihan dan acara workshop. *Kedua*, pelayanan kepada siswa, siswa diberikan pelayanan mulai dari proses pembelajaran, mengasah kompetensinya dengan mengikuti ajang lomba dan pelayanan terkait sarana dan prasarana. *Ketiga*, pelayanan kepada wali murid atau masyarakat, dari wali murid sendiri pihak madrasah memberikan pelayanan dengan kegiatan sosialisas program madrasah, dan temu wali murid yang diselenggarakan oleh pihak madrasah. Dari ketiga pelayanan ini pihak madrasah melakukan pelayanan secara maksimal dan berjalan dengan prima, dan sesuai dengan proker dan bidangnya masing-masing (kepala madrasah, para waka, tenaga administrasi, guru dan pihak keamanan madrasah).
3. Implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik di MTsN 3 Kota Surabaya, pelayanan yang dilakukan di MTsN 3 Kota Surabaya berjalanan sesuai SOP dan aturan tata tertib madrasah, dokumen yang sudah berbasis online memberikan kemudahan bagi warga madrasah, mulai dari siswa, guru, pegawai, dan wali murid. Selain itu warga madrasah bisa mengakses secara mudah terkait SIM Pendidikan mulai dari pelayanan administrasi, penilain dan sarana prasarana, karena pelayanan yang diterpkan oleh MTsN 3 kota Surabaya berjalan dan manajemennya bagus, akan tetapi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk SIM yang masih manual proses pelayanannya juga menggunakan cara yang manual.

B. Saran.

Dari hasil kesimpulan diatas, maka dengan segala kerendahan hati peneliti memberikan saran dan masukan, demi perbaikan kearah yang lebih baik lagi nantinya dan bisa bermanfaat bagi MTsN 3 Kota Surabaya, yaitu:

1. Perlu dibenahi bila ada yang kurang baik dan lebih di optimalkan penerapan sistem informasi manajemen, agar nantinya semuanya bisa mengkases dengan mudah terkait dengan informasi madrasah dan kebutuhan lainnya.
2. Jangan sampai ada miskomunikasi terhadap kinerjanya, mulai dari kepala sekolah, para waka, guru, pegawai, siswa dan juga wali murid. Agar nantinya bisa bersinergi dengan baik dan memberikan hasil yang positif bagi madrasah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Alandari, Firman. 2013. *Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau*, eJournal Ilmu Pemerintahan, No 1.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta).

Ali, Muhammad. 1987. *Penelitian Kependidikan: Prosedur dan strategi* (Bandung: Angkasa).

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta)

Comptroller's Handbook. 1995. *Management Information System*, (Comptroller of the Currency strator of Nation Banks, May).

Departemen Agama. 1412 H. *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Madinah: Komplek Percetakan Al-Qur'an Khadim Al-Haramain Asy-Syarifain Raja Fahd).

Faisal, Muhammad. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*, (UIN Malang Press: Malang).

Gusti, Prima. 2010. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara).

Ghony, M. Djunaidi dan Almanshur, Fauzan. 2017. *Metode Penelitian Kualitaif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media).

Hamiyah, Nur. 2015. *Pengantar Manajemen Pendidikan di sekolah*. (Jakarta: Prestasi Pustaka Jakarta).

Hasjimzum, Yusnani. 2014. *Model Demokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*, Jurnal dinamika hukum, No 33. (September).

HM, Jogianto. 2007. *Model kesuksesan system teknologi informasi*, (Yogyakarta: CV. Andi offset).

Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik*, (Jakarta: Mitra wacana media).

J. Moleong, Lexy. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda Karya).

J. Moloeng, Lexy. 2001. *Metode Penelitian Kualitaif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya).

Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*, Fiat Justisia Faculty of Law, Volume 10, (July-September).

Kurniadi, Andri. 2017. *Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Layanan Pendidikan di Kementerian Agma Kabupaten Bantul*, (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Februari).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*, Fiat justisia journal of law, Volume 10. (July-September).

Margono, Subando Agus. 2018. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan,* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press).

Mustafa, La Ode. 2018. *Penerapan sistem informasi Manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pad kantor camat poasia kota kendari*, (Universitas Halu Oleo).

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

Mardalis. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan* Proposa, (Jakarta: Rosda).

Pratita, Dewi. 2014. *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish).

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomer 79 tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan.

Pratama, Hamdani. 2015. *Strategi Meningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Kebijakakan dan Manajemen Publik, No. 3. (September-Desember).

Purnama, H Chamdan. 2016. *Sistem Informasi Manajemen,*(Mojokerto: Insan Global).

P. Siagian, Sondang. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Bumi Aksara).

Rochaety, Eti. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi kedua. (jakarta: Mitra Wacana Media).

Sinen, Ristati. 2017. *Penerapan Sistem Informasi Manajemen pendidikan dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar*, (Skripsi, UIN Alauddin, Makassar, Oktober).

Sinen, Ristati. 2017. *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar*, Jurnal Idaara, No 2. (Desember).

Salim, Agus dan Furon Ali. 2006. *Pengantar dan Berfikir dalam Agus Salim :Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Tiara Wacana).

Sugiyono. 2015. *Metode Pendekatan Pendidikan Kuantitaif, Kualitatif dan R & D,* (Bandung: Penerbit Alfa Beta).

Setyowati, Tupi. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media). Ed 2

Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. 2009. *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta).

UUD No 25 tahun 2009, pasal 23 ayat (4) tentang *sistem informasi pelayanan publik.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id