

**OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI  
SEKSI PENDIDIKAN MADRASAH (PENDMA)  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PROBOLINGGO**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh:  
Sisca Ruwaida Lutfiah Amin  
NIM: 201103040006

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
2024**

**OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI  
SEKSI PENDIDIKAN MADRASAH (PENDMA)  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PROBOLINGGO**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah



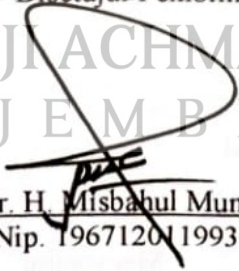
Oleh:

Sisca Ruwaida Lutfiah Amin

NIM: 201103040006

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Disetujui Pembimbing :

  
Dr. H. Misbahul Munir, M.M.  
Nip. 196712011993031001

**OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
DALAM MEINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI  
SEKSI PENDIDIKAN MADRASAH (PENDMA)  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PROBOLINGGO**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari : Jum'at  
Tanggal : 14 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua

**Aprilya Fitriani, M.M.**  
NIP. 199104232018012002

Sekretaris

**Zayyinah Haririn, S.Sos.I., M.Pd.I.**  
NIP. 1998103012023212017

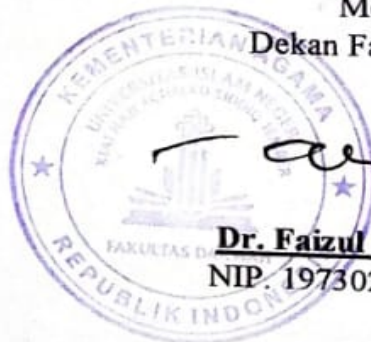
Anggota :

1. Dr. Imam Turmudi, M.M.

2. Dr. H. Misbahul Munir, M.M.

Menyetujui

Dekan Fakultas Dakwah



**Dr. Faizul Umam, M.Ag.**  
NIP. 197302272000031001

## MOTTO

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَأَخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلْكِ الَّتِي تَجْرِي فِي  
الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنَ السَّمَاءِ مِنْ مَّاءٍ فَأَحْيَا بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ  
مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيهَا مِنْ كُلِّ دَابَّةٍ وَتَصْرِيفِ الرِّيْحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَاءِ  
وَالْأَرْضِ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَعْقِلُونَ ﴿١٦٤﴾

Artinya: “Sesungguhnya pada penciptaan langit dan bumi, pergantian malam dan siang bahtera yang berlayar di laut dengan (muatan) yang bermanfaat bagi manusia, apa yang Allah turunkan dari langit berupa air, lalu dengannya Dia menghidupkan bumi setelah mati (kering), dan Dia menebarkan di dalamnya semua jenis hewan, dan pengisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi, (semua itu) sungguh merupakan tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang mengerti.”. (Al-Baqarah:164)\*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

\* Al-Azhar, Al- Qur'an dan Terjemah (Bandung: Jabal), 25.

## PERSEMBAHAN

Pertama-pertama saya panjatkan puji syukur kepada kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Alhamdulillah, atas rahmat-Nya saya diberikan kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Kedua kalinya sholawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua dari alam kebodohan menuju alam yang terang menderang, yakni Addinul Islam. Dengan segenap hari yang paling dalam, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Pertama kepada kedua orang tua saya yakni Ayah Lutfil Amin dan Ibu Subaida, serta kepada kakek nenek saya yakni Bapak H. Mul Jimat dan Ibu Hj. Siti Hawa. Saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya yang telah senantiasa mendoakan saya selalu, membimbing, dan memberikan motivasi serta semangat. Atas dukungan yang begitu besar dan kasih sayangnya penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik saya Kafana Risqi Lutfiah Amin, yang memberi dukungan dan doa sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama Kota Probolinggo”. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan limpahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan pihak lain pada umumnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hepni, S.Ag., M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan fasilitas terbaik untuk kami belajar dan menuntut ilmu.
2. Bapak Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag. selaku dekan Fakultas Dakwah.
3. Bapak Dr. Misbahul Munir, M.M selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan memberikan ilmu serta wawasan baru kepada penulis.
4. Ibu Apriliya Fitriani, M.M selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Dakwah.

5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Program studi S1 Fakultas Dakwah serta Staf Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Bimbingannya selama ini.
6. Tim penguji Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
7. Bapak Ahmad Zaini, S.Ag., M.Pd selaku Plt. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo yang memberikan izin tempat penelitian di seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA).



Jember, 22 Mei 2024

Penulis,

Sisca Ruwaida Lutfiah Amin

201103040006

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

**Sisca Ruwaida L.A, Dr. H. Misbahul Munir, M.M. 2024:** Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama.

*Enterprise Management Information System (EMIS)* yang dirancang untuk mengelola data dan informasi dalam skala besar. Input dan olah data menjadi faktor utama dalam keberhasilan EMIS. Dengan demikian, perlu adanya optimalisasi EMIS untuk mengatasi kesalahan dalam mengelola data. Mengenai hal tersebut dapat dilakukan dengan memastikan setiap data yang diperoleh sudah valid.

Fokus dalam penelitian ini yaitu : 1) Bagaimana Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo? 2) Bagaimana dampak Sistem Informasi Manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo? dan 3) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo?

Tujuan dari penelitian ini yakni : 1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan optimalisasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo. 2) Bagaimana dampak Sistem Informasi Manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo? dan 3) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo.

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif dan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan triangulasi sumber, waktu dan teknik.

Hasil penelitian ini yaitu : 1) Optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan Pendidikan Madrasah di KEMENAG Kota Probolinggo memberikan sebuah pelayanan yang baik yaitu, pelayanan pendidikan di madrasah telah ditingkatkan secara signifikan dengan peningkatan efisiensi dalam pengelolaan data siswa, guru, dan sarana prasarana pendidikan. 2) Dampak Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Madrasah Di KEMENAG Kota Probolinggo yaitu melalui pelatihan dan bimbingan, pihak madrasah menjadi lebih responsif dalam menangani tugas EMIS, mengurangi kesalahan data, dan menghindari keterlambatan dalam pengisian informasi dan 3) Faktor Pendukung dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah Di KEMENAG Kota Probolinggo yaitu Akses data yang cepat dan mudah, pelatihan yang memperkuat responsivitas dalam pengerjaan EMIS tepat waktu, sumber daya manusia dari pendma di lapangan yang mencukupi. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu Ketergantungan pada sinyal jika menggunakan aplikasi EMIS secara bersamaan dan tantangan dalam pengumpulan data yang akurat dan terkini.

**Kata Kunci : Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen, PENDMA**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAM</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Istilah .....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II Kajian Pustaka</b> .....	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Kajian Teori .....	19

<b>BAB III Metode Penelitian</b> .....	<b>57</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian. ....	57
B. Lokasi Penelitian.....	58
C. Subyek Penelitian.....	58
D. Teknik Pengumpulan Data.....	60
E. Analisi Data.....	62
F. Keabsahan Data.....	66
G. Tahap-Tahap Penelitian. ....	68
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS</b> .....	<b>70</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	70
B. Penyajian Data dan Analisis.....	85
C. Pembahasan Temuan.....	103
<b>BAB V Penutup</b> .....	<b>113</b>
A. Simpulan.....	113
B. Saran.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	<b>J E M B E R</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu.....	16
Tabel 2.1 Contoh Matriks .....	50
Tabel 2.2 Contoh Matriks Space.....	54
Tabel 2.3 Contoh Scanning Matriks SWOT .....	55
Tabel 4.1 Struktur Organisasi PENDMA KEMENAG Kota Probolinggo	74
Tabel 4.2 Data Kesalahan MI Nurul Yaqin Kota Probolinggo.....	92
Tabel 4.3 Data Kesalahan MAN 1 Kota Probolinggo .....	93
Tabel 4.4 Matriks IFAS.....	100
Tabel 4.5 Matriks EFAS .....	101
Tabel 4.6 Scanning Matriks SWOT.....	102



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Perkembangan Sistem Informasi Manajemen selama bertahun-tahun telah meningkat seiring dengan kemajuan teknologi. Sistem Informasi Manajemen (SIM) kini telah berkembang menjadi sistem yang lebih kompleks dan cerdas. Sesuai dengan namanya, Sistem Informasi Manajemen adalah sistem yang mengelola seluruh data dan informasi suatu organisasi.<sup>1</sup> Teknologi informasi dapat mengaturnya informasi sehingga dapat dicari dengan mudah dan akurat. Informasi manajemen dapat berupa teks, suara, dan gambar

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah serangkaian prosedur yang digabungkan untuk mengumpulkan dan menghasilkan data yang dapat dipercaya, relevan, dan terstruktur dengan baik, sehingga dapat mendukung proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Secara sederhana, SIM adalah rangkaian proses di mana data dikumpulkan, dianalisis, dan disajikan dengan cara yang bermanfaat untuk tujuan pengambilan keputusan.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang terdiri dari perangkat lunak (*hadware*), data, prosedur, dan personil yang terintegrasi

---

<sup>1</sup> Mohammad Ridwan et al., *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: Grup CV. Widina Media Utama, 2021), 1

dengan tujuan menghasilkan informasi yang berguna dan relevan bagi organisasi dalam mengambil keputusan yang efektif dan efisien.<sup>2</sup>

Manfaat dari sistem informasi manajemen dalam organisasi adalah dapat mempermudah koordinasi pelayanan informasi yang digunakan sebagai dasar perencanaan, pengarahan, dan pengawasan dalam melakukan suatu kegiatan dan juga sebagai pelayanan ataupun pengambilan keputusan dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, informasi yang tepat dan akurat sangat penting untuk mempengaruhi pengambilan keputusan yang baik. Implementasi sistem informasi manajemen (SIM) menjadi sangat krusial dalam hal ini, karena memastikan bahwa kebijakan yang diambil sesuai dengan kebutuhan, didasarkan pada data yang tepat dan akurat.

Kementerian Agama Kota Probolinggo memiliki beberapa pelayanan salah satunya yakni pelayanan pendidikan madrasah atau yang disingkat dengan PENDMA. PENDMA ini bertujuan memberikan akses yang mudah kepada peserta didik dan warga Madrasah untuk memperoleh pengetahuan, pemahaman serta membuka cakrawala pemikiran. Dalam pelayanan ini menggunakan dokumen foto yang telah dilegalisir.

Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) mempunyai beberapa pelayanan, salah satunya ialah *Education Management Information System* (EMIS) yang merupakan sistem pengelolaan data pokok pendidikan islam

---

<sup>2</sup> Ani Yoraeni et al., *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: PT. Scifntech Andrew Wijaya, 2023), 2

yang dikelola oleh seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama untuk memudahkan input data Madrasah.

Sistem Informasi Manajemen, yang juga dikenal sebagai EMIS (*Education Management Information System*), merupakan sistem yang dirancang untuk mengelola data dan informasi dalam skala besar. Sistem ini memungkinkan data untuk dibaca, diambil, diproses, dianalisis, dan disajikan sehingga dapat digunakan secara efektif. Pada dasarnya penelitian ini dilaksanakan di seksi pendidikan madrasah Kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo, bahwa peneliti melakukan pengamatan tentang sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan khususnya di seksi pendidikan madrasah (PENDMA). Seksi pendidikan madrasah bertugas memberikan layanan, bimbingan teknis, pembinaan, dan pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan madrasah untuk RA, MI, MTS, dan MA di Kota Probolinggo. Dalam melaksanakan pengelolaan data dan informasi, bagian pendidikan madrasah dibantu oleh staf yang memiliki tanggung jawab khusus, terutama dalam pengelolaan database EMIS.

Dengan adanya EMIS ini, madrasah menjadi terbantu, salah satunya dalam konteks input data guru dan siswa. EMIS juga dapat mempermudah aktivitas kegiatan di madrasah, karena kegiatan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional dapat beralih ke digital atau lebih maju. Oleh sebab itu, kehadiran EMIS sangat dibutuhkan. Selain untuk membantu mempermudah kegiatan di madrasah, keunggulan EMIS lainnya adalah akses data yang cepat

dan akurat, mempermudah kinerja pemantauan madrasah, serta keamanan pada data, dan semua data dapat diakses kapan saja melalui EMIS.

Selain itu EMIS ini digunakan untuk data siswa madrasah yang terhubung dengan database Kementerian Agama pusat, pendaftaran madrasah baru, dan berhubungan pendataan BOS dan PIP (Program Indonesia Pintar). Pendataan tersebut dilakukan secara online disitus <https://emis.kemenag.go.id/login>. Dengan adanya data base EMIS yang diperoleh, dapat membantu PENDMA dalam menentukan kebijakan terkait data-data pendidikan seperti Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan Bantuan Siswa Miskin (BSM). Oleh sebab itu sangat penting bagi PTK untuk mengakses data menggunakan aplikasi EMIS.<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu staf yang bertugas di seksi pendidikan madrasah menunjukkan bahwa pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terkait dengan kegiatan EMIS di seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) telah dilaksanakan dan mencapai tujuan. Namun masih ada kesalahan dan keterlambatan dalam menginput data pada kelas yang terjadi di pendidikan formal. Salah satu kesalahan yang sering terjadi adalah pengisian NISN ganda. Ketika terjadi kesalahan dalam pengisian NISN, data yang tidak akurat tersebut akan masuk ke Pusat Data dan Informasi Pendidikan (Pudatin) yang berada di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud). Hal ini dapat menyebabkan kesulitan dalam pengolahan data siswa secara efisien dan

---

<sup>3</sup> <https://kemenagkotaprobolinggo.com/>

akurat.<sup>4</sup> Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meminimalkan kesalahan dan keterlambatan dalam menginput data agar sistem pendidikan formal dapat berjalan dengan baik. Education Management Information System atau yang disebut dengan EMIS yang diterapkan memiliki dampak yang besar terhadap tingkat jenjang pendidikan madrasah yang dilakukan oleh operator lembaga untuk sepenuhnya melaksanakan instruksi dari seksi pendidikan madrasah dalam kegiatan pendataan melalui EMIS agar tercapainya pengembangan dan perkembangan lembaga madrasah yang lebih unggul dan maju.

Hasil data EMIS yang diperoleh akan menjadi bahan rujukan untuk pengambilan keputusan. Sehingga sangat diharapkan pengisian *data-base* EMIS ini dilakukan dengan benar, akurat dan faktual guna untuk mewujudkan rencana kerja yang baik dan yang valid, PENDMA juga mengadakan monitoring dan evaluasi ke madrasah secara langsung untuk mendapatkan data tersebut.

Berdasarkan uraian konteks penelitian di atas, ketertarikan penelitian terhadap topik ini muncul dari rasa penasaran yang mendalam ketika menjalani kegiatan magang perkuliahan di kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo. Hal ini merujuk pada permasalahan yang masih terjadi di pengisian data pada EMIS di kelas pendidikan formal, sedangkan pendidikan madrasah (Pendma) sudah melakukan monitoring terhadap penggunaan aplikasi EMIS tersebut untuk mengurangi kesalahan yang terjadi sebelumnya.

---

<sup>4</sup> Arrofah Bachtiar Atmajaya, Analisa Sistem Informasi dan jaringan Kemenag Kota Probolinggo, wawancara, Probolinggo, 06 Oktober 2023.



Kemudian peneliti tertarik tentang bagaimana penginputan data dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan PENDMA. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama Kota Probolinggo”.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo?
2. Bagaimana dampak Sistem Informasi Manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti ini merupakan gambaran mengenai arah yang akan diambil dalam menjalankan penelitian. Tujuan penelitian haruslah sesuai dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.<sup>5</sup>

Adapun tujuan masalah dari rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: UIN Khas Jember Press, 2021), 45.

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan optimalisasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan dampak Sistem Informasi Manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian menunjukkan kontribusi yang diharapkan setelah penelitian selesai. Kontribusi ini bisa bersifat teoritis dan praktis, termasuk manfaat bagi peneliti, instansi terkait, dan masyarakat secara keseluruhan. Penting untuk memastikan bahwa manfaat penelitian tersebut realistis.<sup>6</sup>

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti dalam kemajuan ilmu pengetahuan, sehingga memperluas wawasan yang ada. Secara khusus, penelitian ini berfokus pada pengembangan teknologi sistem informasi manajemen yang ada di dunia pendidikan.

---

<sup>6</sup> Tim Penyusun, 45.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumber informasi dan dijadikan salah satu wadah referensi untuk penelitian selanjutnya, atau membantu tugas maupun kegiatan belajar mahasiswa.

### b. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam menyelesaikan studinya serta menjadi media untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama proses penelitian.

### c. Bagi kampus Universitas Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Peneliti mengharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menambah wawasan untuk lembaga pendidikan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Dan dapat dijadikan sebagai sumber rujukan dan informasi untuk penelitian selanjutnya.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang istilah-istilah penting yang menjadi fokus dalam judul penelitian. Hal ini dilakukan untuk mencegah kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.<sup>7</sup> Adapun definisi tersebut sebagai berikut:

---

<sup>7</sup> Tim Penyusun, 46.

## 1. Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen

Optimalisasi marujuk pada proses atau upaya untuk membuat suatu sistem, proses, atau entitas mencapai kinerja atau hasil terbaik. Optimalisasi bertujuan untuk memaksimalkan efisiensi, meningkatkan kualitas, atau mengoptimalkan penggunaan sumber daya di seksi pendidikan Kementerian Agama Kota Probolinggo.

Sistem Informasi Manajemen adalah sistem yang menerima input data sebagai salah satu komponennya. Proses input inilah yang memungkinkan sistem informasi manajemen untuk mengumpulkan data dari sebagai sumber yang relevan. Input tersebut dapat berupa data operasional sehari-hari, laporan, atau, informasi lainnya. Setelah menerima input data, SIM kemudiann memproses informasi tersebut melalui serangkaian proses yang mencakup penyimpanan, pengolahan, pengorganisasian, dan penyajian data. Tujuan akhirnya adalah menghasilkan output berupa informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan dalam organisasi.

## 2. Pelayanan Pendidikan Madrasah (PENDMA)

Pelayanan Pendidikan Madrasah merupakan bagian atau program dalam kementerian agama kota Probolinggo. Tujuan utama pendidikan madrasah adalah untuk melayani dibidang pendidikan madrasah yang mengurus tentang pelayanan yang ada di pendidikan madrasah di berbagai tingkatan, mulai dari tingkat dasar hingga tingkat menengah. Selain itu di seksi pendidikan madrasah yang terdapat di kementerian agama kota

Probolinggo bertanggung jawab untuk merancang kurikulum, mengawasi pelaksanaan pendidikan, dan memastikan bahwa nilai-nilai keagamaan dan etika Islam terintegrasi dalam proses.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pemahaman terhadap penelitian ini, peneliti menyusun hasil penelitian ke dalam lima bagian utama yang diperlukan dalam sistematika pembahasan. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

**BAB I Pendahuluan**, Bab ini mencakup sejumlah elemen penting, termasuk konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

**BAB II Kajian Pustaka**, pada bagian ini berisi tinjauan pustaka, yang mencakup ringkasan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saat ini dan memuat kajian teori tentang sistem informasi manajemen.

**BAB III Metode Penelitian**, Bagian metode penelitian merangkum penjelasan tentang pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, serta sistematika pembahasan yang digunakan.

**BAB IV Penyajian Data dan Analisis**, Bagian ini memuat hasil penelitian, meliputi gambaran objek penelitian, presentasi data, serta pembahasan temuan yang telah ditemukan.

**BAB V Kesimpulan dan Saran**, bab ini terdiri dari kesimpulan penelitian yang dilengkapi dengan saran-saran dari peneliti dan diakhiri dengan penutup.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengkaji penelitian yang telah ada sebelumnya agar dapat membuktikan keabsahan penelitian yang akan dilakukan. Dengan melakukan langkah ini maka bisa terlihat sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang akan dilakukan.

*Pertama*, peneliti jurnal ini diterbitkan pada tahun 2023. Penelitian ini dilakukan oleh Rizka Salsabila dan Sri Ramadhani Mahasiswa UIN Sumatera Utara dengan judul “Implementasi Aplikasi EMIS (*Education Management Information System*) Dalam Peningkatan Pelayanan Pada Seksi PAI Kantor Kementerian Agama Kabupaten Langkat”. Penelitian ini deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berkaitan kesamaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada pembahasan sebelumnya, yaitu tentang implementasi Aplikasi *Education Management Informasi System* (EMIS) dalam peningkatan pelayanan yang sangat berpengaruh besar pada pelayanan pada seksi PAI di Kementerian Kabupaten Langkat. Tanpa pengambilan keputusan, lembaga tidak akan mengetahui pelayanan yang tepat untuk kedepannya. Adanya Manajemen Sistem Informasi, yaitu suatu sistem yang memanfaatkan perangkat tersebut untuk memberikan kemudahan dan kecepatan bagi seluruh pemangku kepentingan dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Sistem Informasi sangat penting dalam mengevaluasi apakah

suatu organisasi.<sup>8</sup> Berdasarkan hasil paparan diatas perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Rizka Salsabila dan Sri Ramadhani dengan peneliti perbedaan yang terletak pada dimana penelitian ini lebih fokus terhadap penerapan aplikasi EMIS di seksi PAI Kementerian Agama. Akan tetapi keterkaitan atau kesamaan antara penelitian ini yaitu terletak pada aplikasi EMIS dalam peningkatan pelayanan yang berhubungan terhadap kelembagaan madrasah dengan begitu lokasi penelitian yang kebetulan pada kantor naungan Kementerian Agama Republik Indonesia, dan menggunakan metodologi penelitian kualitatif.

*Kedua*, pada jurnal yang diterbitkan tahun 2022. Penelitian ini dilakukan oleh Moh. Harum Al Rosyid dan Ahmad Bayu Ma'ruf IAI Darussalam Blokagung Banyuwangi dengan judul "Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Aplikasi Siaga Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Agama Islah (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Banyuwangi". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, menggunakan teknik pengumpulan data yang berupa observasi, wawancara, dokumentasi. Kemudian untuk teknik analisis data penelitian ini menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis SIAGA dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada seksi PAIS Kementerian Agama

---

<sup>8</sup> Rizka Salsabila, Sri Ramadhani "Implementasi Aplikasi EMIS (*Education Management Information System*) Dalam Peningkatan Pelayanan Pada Seksi PAI Kantor Kementerian Agama Kabupaten Langkat", *Jurnal Manajemen, Ekonomi*, Vol.2, No. 1 (2023).

Kabupaten Banyuangi.<sup>9</sup> Persamaan dari penelitian ini ialah sama-sama membahas aplikasi EMIS, dan menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian di seksi pendidikan agama islam (PAIS) Kementerian Agama, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di seksi pendidikan madrasah Kementerian Agama.

*Ketiga*, penelitian jurnal yang diterbitkan pada tahun 2021. Penelitian ini dilakukan oleh Dita Loryana dan Mohammad Syahidul Haq mahasiswa Universitas Negeri Surabaya dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah di Masa Pandemi Covid-19”. penelitian ini menggunakan studi literatur atau studi kepustakaan (*library research*) dengan menggunakan analisis isi jurnal. Teknik pengumpulan data berupa mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di masa pandem Covid-19 memberikan banyak implikasi positif kepada lembaga sekolah, terutama dalam pengoptimalan dan peningkatan pelayanan pendidikan.<sup>10</sup> Berdasarkan pemaparan penelitian tersebut persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peningkatan pelayanan dalam sistem informasi manajemen. Namun perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang menggunakan studi literatur,

---

<sup>9</sup> Moh. Harun Al Rosid, Ahmad Bayu Ma’rufin “Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Aplikasi Siaga Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Agama Islah (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Banyuangi”, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam*, Vol.4, No. 2 (2022).

<sup>10</sup> Dita Loryana, Mohammad Syahidul Haq “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah di Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Vol.09, No. 05 (2021).



sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, menggunakan teknik pengumpulan data yang berupa observasi, wawancara, dokumentasi.

*Keempat*, peneliti jurnal ini diterbitkan pada tahun 2021. Penelitian ini dilakukan oleh Annisa Mayasari mahasiswa dari STAIN Sabilil Bandung, Yuli Supriani mahasiswa dari IAI Agus Salim Lampung, dan Ipan Arifudin mahasiswa dari Universitas Islam Nusantara Bandung, dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif. Dalam hal pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai sumber, latar, dan beragam cara pada penelitian ini adalah melalui studi kepustakaan, studi kepustakaan merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data. Dari hasil penelitian tersebut tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di Sekolah Menengah Kejuruan dilakukan dengan tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.<sup>11</sup> Berdasarkan pemaparan penelitian tersebut persamaan dari penelitian ini ialah membahas mengenai sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan, dan penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif. Akan tetapi perbedaannya terletak pada penekanan pembahasannya, penelitian ini lebih membahas tentang penerapan pada sistem informasi manajemen akademik

---

<sup>11</sup> Annisa Mayasari dkk “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, Vol.4, No. 5 (2021).

berbasis teknologi informasi, dan pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai sumber, latar, dan beragam cara pada penelitian ini adalah melalui studi kepustakaan. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan dengan menggunakan aplikasi EMIS yang dilakukan oleh seksi pendidikan madrasah, dan teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

*Kelima*, penelitian jurnal diterbitkan pada tahun 2020. Penelitian ini dilakukan oleh Nur Rahmi Sonia mahasiswa IAIN Ponorogo dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen pendidikan di MAN 2 Ponorogo dalam bentuk pemanfaatan sistem aplikasi yang terdiri dari pelayanan tenaga pendidik dan kependidikan dengan memberdayakan aplikasi SIMPATIKA (Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementerian Agama).<sup>12</sup> Persamaan dari penelitian ini terletak pada pembahasannya yang sama-sama membahas tentang sistem informasi manajemen dalam meningkatkan sebuah pelayanan, dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian ini membahas tentang dalam

---

<sup>12</sup> Nur Rahmi Sonia “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo”, *Southeads Asian Journal of Islamic Education Manajement*, Vol.1, No. 1 (2020).

meningkatkan mutu pendidikan di madrasah, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti fokus dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi pendidikan madrasah Kementerian Agama.

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu**

No	Nama/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Rizka Salsabila dan Sri Ramadhanu	Implementasi Aplikasi EMIS ( <i>Education Management Information System</i> ) Dalam Peningkatan Pelayanan Pada Seksi PAI Kantor Kementerian Agama Kabupaten Langkat	kesamaan antara penelitian ini yaitu terletak pada aplikasi EMIS dalam peningkatan pelayanan yang berhubungan terhadap kelembagaan madrasah dengan begitu lokasi penelitian yang kebetulan pada kantor naungan Kementerian Agama Republik Indonesia, dan menggunakan metodologi penelitian kualitatif.	perbedaan yang terletak pada dimana penelitian ini lebih fokus terhadap penerapan aplikasi EMIS di seksi PAI Kementerian Agama.
2	Moh Harum Al Rosyid dan Ahmad Bayu Ma'ruf, 2022	Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Aplikasi Siaga Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Agama Islah (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Banyuangi	Persamaan dari penelitian ini ialah sama-sama membahas aplikasi EMIS, dan menggunakan metodologi penelitian kualitatif.	Perbedaannya terletak pada objek penelitian di seksi pendidikan agama islam (PAIS) Kementerian Agama, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di seksi pendidikan madrasah Kementerian Agama..

3	Dita Loryana dan Mohammad Syahidul Haq, 2021	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah di Masa Pandemi Covid-19	Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peningkatan pelayanan dalam sistem informasi manajemen.	perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang menggunakan studi literatur, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, menggunakan teknik pengumpulan data yang berupa observasi, wawancara, dokumentasi.
4	Annisa Mayasari, Yuli Supriani dan Opan Arifuddin, 2021	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK	Persamaan dari penelitian ini ialah membahas mengenai sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan, dan penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif.	perbedaannya terletak pada penekanan pembahasannya, penelitian ini lebih membahas tentang penerapan pada sistem informasi manajemen akademik berbasis teknologi informasi, dan pengumpulan data yang diperoleh.
5	Nur Rahma Sonia, 2020	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri 2	Persamaan dari penelitian ini terletak pada pembahasannya yang sama-sama membahas tentang sistem informasi manajemen dalam meningkatkan	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian ini membahas tentang dalam meningkatkan mutu pendidikan di madrasah,

		Ponorogo.	sebuah pelayanan, dan menggunakan metode penelitian kualitatif	sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti fokus dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi pendidikan madrasah Kementerian Agama.
--	--	-----------	--	--

Sumber: diolah dari penelitian terdahulu

Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bawah terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti disini dengan judul “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama Kota Probolinggo”. Yang mana peneliti lebih fokus terhadap peran pegawai dalam meningkatkan pelayanan, pemanfaatan sistem dalam meningkatkan pelayanan, dan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal yang menjadi persamaan dari penelitian diatas adalah sama-sama membahas tentang sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan, dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang di lakukan oleh peneliti yaitu pada fokus penelitian, dan terdapat pembaruan di penelitian ini yaitu di tempat penelitian dan obyek penelitian pendidikan madrasah (PENDMA) Kementerian Agama Kota Probolinggo.

## B. Kajian Teori

### 1. Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen

Pengertian optimalisasi menurut Poerwadarminta adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien”. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.<sup>13</sup>

Menurut Winardi optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.<sup>14</sup>

Sebelum membahas pengertian Sistem Informasi Manajemen, akan diuraikan terlebih dahulu makna dari istilah Sistem Informasi Manajemen:

#### a. Sistem

Secara sederhana suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain

<sup>13</sup> W.J.S Poerwadarminta, “Kamus Umum Bahasa Indonesia”, (Jakarta: Balai Pustaka, 2014), 231.

<sup>14</sup> Prof. Dr. J. Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi* (Jakarta: Prenada Media, 2014), 67.

dan terpadu.<sup>15</sup> Sistem merupakan sebuah dasar pergerakan dalam seluruh kegiatan, kebenaran sistem dalam segala bidang sangat diperlukan sekali, tanpa kendali. Sistem akan berjalan dengan baik, apabila keseluruhan karakteristik sistem saling bersinergi untuk mencapai tujuan sesuai yang ditetapkan pada tahap awal.<sup>16</sup>

b. Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang. Sedangkan McLeod mengatakan bahwa “Informasi adalah data yang telah diproses, atau data yang memiliki arti. Informasi juga merupakan salah satu sumber daya yang lain”.<sup>17</sup> Berdasarkan berbagai definisi tersebut disimpulkan bahwa informasi adalah data yang diolah dan berguna bagi pemakaiannya dalam pengambilan keputusan. Informasi yang baik adalah informasi yang memberikan nilai tambah (*value added*) bagi pemakaiannya. Pemakai akan menggunakan informasi untuk perencanaan, koordinasi, evaluasi dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu informasi harus mempunyai ciri-ciri, yaitu dapat menggambarkan adanya berbagai peluang dan dapat mengevaluasi hasil.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Wahyudi Kumorotomo et al., *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-organisasi Publik* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017), 8.

<sup>16</sup> Mohammad Ridwan et al., 19.

<sup>17</sup> McLeod Raymond. Jr, *Sistem Informasi Manajemen Jilid I* (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2001), 12.

<sup>18</sup> Hamdi Agustin, *Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam*, vol 1 Nomor 1, *Islamic Banking and Finance*, 2018, 64 – 65.

c. Manajemen

Manajemen Hersey dan Blanchard mengemukakan “*management is a process of working with and through individuals and groups and other resources to accomplish organizational goals*”. Proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya mencapai tujuan organisasi adalah sebagai aktivitas manajerial hanya ditemukan dalam wadah sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, pemerintah, sekolah, industri, dan lain-lain.<sup>19</sup>

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen merupakan proses yang memungkinkan kelancaran operasional suatu lembaga dengan melibatkan tindakan orang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Aktivitas manajerial yang dapat memacu sumber daya personal untuk bekerja secara efektif dan memanfaatkan sumber daya lainnya sehingga tujuan organisasi dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang berkaitan dengan sistem informasi secara singkat adalah perusahaan yang sudah mempunyai aturan dengan proses yang detail dalam pengumpulan data, pengelolaan data dan penyimpanan data dengan menggunakan teknologi.

Sistem informasi manajemen merupakan sebuah bidang yang mulai berkembang sejak tahun 1960-an. Secara umum sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai sistem yang menyediakan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen,

---

<sup>19</sup> Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i, *Dasar Dasar Manajemen* (Medan: Perdana Publishing, 2016), 14-15.



serta pengambilan keputusan sebuah organisasi. Sistem informasi manajemen juga dikenal dengan ungkapan lain, seperti “sistem informasi”, “sistem pemrosesan informasi”, “sistem informasi dan pengambilan keputusan”. Sistem informasi menggambarkan suatu unit atau badan khusus yang bertugas untuk mengumpulkan berita dan memprosesnya menjadi informasi untuk keperluan manajerial organisasi dengan memakai prinsip sistem. Dikatakan memakai prinsip sistem karena berita yang tersebar dalam berbagai bentuknya dikumpulkan, disimpan serta diolah dan diproses oleh satu badan yang dirumuskan menjadi suatu informasi.<sup>20</sup>

Sistem informasi manajemen berkaitan dengan penyampaian informasi yang perlu diketahui orang lain, bahwa secara spesifik, al-Qur'an menggambarkan bahwa peranan informasi yang hak atau benar, memiliki karakteristik yang salah satunya terkandung dalam surah Al-Baqarah ayat 42 yaitu:

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Dan janganlah kamu campur adukkan yang hak dengan yang bathil dan janganlah kamu sembunyikan yang hak itu, sedang kamu mengetahui”.

Kandungan dari ayat diatas bahwa terhadap penyampaian informasi yang benar dan perlu diketahui oleh orang lain dan tidak mencampur adukkan berita yang benar dengan berita yang salah/bathil.

<sup>20</sup> Rusdiana dan Moch Irfan, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014), 93

Al-Qur'an menggambarkan bahwa peranan informasi yang dapat menyenangkan hati yang salah satunya terkandung dalam surah Hud ayat 120 yaitu:

الرَّكَتِ كِتَابٌ أَحْكَمَتْ آيَاتُهُ، ثُمَّ فُصِّلَتْ مِنْ لَدُنِّ حَكِيمٍ خَبِيرٍ ﴿١٢٠﴾

Artinya: Dan semua kisah dari Rasul-rasul Kami ceritakan kepadamu, ialah kisah-kisah yang dengannya Kami teguhkan hatimu, dan dalam surat ini telah datang kepadamu kebenaran serta pengajaran dan peringatan bagi orang-orang yang beriman.<sup>21</sup>

Kandungan dari ayat diatas bahwa terdapat penyampaian informasi yang diberikan dengan adanya kebenaran hingga dapat membuat orang menerima informasi tersebut senang dapat mengetahuinya.

Dari kedua surah diatas yang menerangkan penyampaian informasi, bahwasanya dari perspektif Islam terdapat sumber informasi yang selalu digunakan atau dimanfaatkan oleh manusia. Sumber Informasi tersebut terdiri dari wahyu dari Allah swt berupa Al-Qur'an dan Al-Hadits yang berasal dari Nabi Muhammad Saw. Dengan demikian, Al-Qur'an bukan semata-mata sebagai petunjuk beribadah tetapi sekaligus juga memosisikannya sebagai sumber teori.

Sistem informasi merupakan sebuah sinergi dari *brainware*, *hardware*, *software*, *netware*, *dataware*, prosedur serta kebijakan diaman dalam hal ini dibutuhkan tahapan dalam melakukan proses pembentukan sistem informasi dalam bentuk kegiatan dalam

<sup>21</sup> Hamdi Agustin, Sistem Informasi Manajemen Menurut Perspektif Islam, vol 1 Nomor 1, Islamic Banking and Finance, 2018, 67.

melakukan penyimpanan, pengambilan, pengubahan, serta penyebaran informasi pada suatu organisasi.<sup>22</sup>

Keberadaan sistem informasi memberikan dampak terhadap kehidupan manusia, terdiri dampak positif serta dampak negatif. Kondisi dampak positif umumnya dihasilkan dari pemanfaatan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan, sedangkan dampak negatif didapatkan dari penyalahgunaan sistem informasi itu sendiri. Ketersediaan dan kemudahan akses terhadap sistem informasi saat ini sangat terbuka luas sekali, baik di perkotaan maupun di pedesaan, media sosial bukan lagi hal yang baru namun menjadi sebuah gaya hidup di kalangan masyarakat.

Berikut merupakan dampak positif dari keberadaan sistem informasi yang dapat terukur secara materil maupun non materiiil.

- 1) Mereduksi human *error*
- 2) Mempercepat pekerjaan
- 3) Mereduksi biaya proses
- 4) Mempermudah proses monitoring dan evaluasi
- 5) Membantu mempermudah pengambilan keputusan

Sedangkan dampak negatif dari keberadaan sistem informasi dapat merugikan secara moril maupun material.

- 1) Kejahatan perbankan melalui pencurian data dari berbagai media
- 2) Pencemaran nama baik melalui pencurian data dari berbagai media

---

<sup>22</sup> Muhammad Ridwan et al., 24.

- 3) Penyalahgunaan informasi untuk menyebarkan berita hoax
- 4) *Cyber Crime*.

Sistem informasi manajemen merupakan sinergi dari berbagai komponen sistem informasi untuk membantu mempermudah dalam proses suatu organisasi melingkup pengambilan keputusan, sehingga pencapaian atas tujuan yang telah ditetapkan dapat lebih tepat sasaran dan optimal.<sup>23</sup>

d. Tujuan dan Fungsi Sistem Informasi Manajemen

1) Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Tujuan sistem informasi manajemen, di antaranya menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen.<sup>24</sup> Di antara tujuan sistem informasi manajemen adalah:

- a) Menyediakan suatu informasi untuk pengambilan suatu keputusan.
- b) Menyediakan suatu informasi yang dipergunakan didalam suatu perencanaan, pengendalian, pengevaluasian dan juga perbaikan berkelanjutan.
- c) Menyediakan suatu informasi yang dipergunakan di dalam suatu perhitungan harga pokok produk, jasa dan tujuan lainnya yang diinginkan oleh manajemen.

<sup>23</sup> Muhammad Ridwan et al., 24-25.

<sup>24</sup> Rusdiana dan Moch Irfan, 95.

Dari ketiga tujuan tersebut menunjukkan bahwa manajer dan pengguna lainnya, perlu memiliki akses menuju informasi akuntansi manajemen dan juga mengetahui bagaimana cara untuk dapat menggunakannya. Informasi manajemen tersebut bisa membantu mereka dalam mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan suatu masalah dan mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan.<sup>25</sup>

## 2) Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Fungsi utama diterapkannya sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi yaitu sebagai berikut:

- a) Menyediakan data dan informasi yang jujur dan benar untuk keperluan perusahaan.
- b) Mempermudah pihak manajemen untuk melakukan suatu perencanaan, pengawasan, pengarahan dan pendelegasian kerja kepada semua departemen yang mempunyai hubungan komando atau koordinasi dengannya.
- c) Untuk meningkatkan sebuah efisiensi dan efektivitas data yang tersedia jujur, akurat, dan tepat waktu.
- d) Untuk meningkatkan produktivitas dan penghematan biaya dalam suatu organisasi

---

<sup>25</sup> Murni Yanto, *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Lembaga Pendidikan* (Bengkulu: Buku Literasiologi, 2021), 23.

- e) Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena unit sistem kerja yang terkoordinir dan sistematis.<sup>26</sup>

Pada pemaparan fungsi sistem informasi manajemen di atas diketahui agar dapat mencapai keefisienan yang memperlancar dalam pencapaian fungsi organisasi dengan menyediakan informasi yang tepat tentang jumlah, kualitas, waktu, dan biaya.

e. Komponen-komponen Sistem Informasi

Komponen-komponen sistem informasi yang terdiri atas komponen *input*, komponen model, komponen *output*, komponen teknologi, komponen *hardware*, komponen *software*, komponen basis data, dan komponen kontrol. Semua komponen tersebut saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk suatu kesatuan untuk mencapai sasaran.

1) Komponen *input*

*Input* mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. *Input* disini termasuk metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

2) Komponen model

Komponen ini terdiri atas kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data

---

<sup>26</sup> Hamdi Agustin, *Sistem Informasi Manajemen Dalam Perspektif Islam* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019), 42.

yang tersimpan di basis data dengan cara yang telah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3) Komponen *output*

Hasil dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua pemakai sistem.

4) Komponen teknologi

Teknologi merupakan "*tool box*" dalam sistem informasi, teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

5) Komponen *hardware*

*Hardware* berperan penting sebagai suatu media penyimpanan vital bagi sistem informasi, yang berfungsi sebagai tempat untuk menampung database atau lebih mudah dikatakan sebagai sumber data dan informasi untuk memperlancar dan mempermudah kerja dari sistem informasi.

6) Komponen *software*

*Software* berfungsi sebagai tempat untuk mengolah, menghitung, dan memanipulasi data yang diambil dari hardware untuk menciptakan suatu informasi.

#### 7) Komponen basis data

Basis data (*database*) merupakan kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu dengan yang lain, tersimpan di perangkat keras komputer dan menggunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan dalam basis data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut.

#### 8) Komponen kontrol

Banyak hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti bencana alam, api, temperatur, air, debu, kecurangan, kegagalan, sistem, ketidak efisienan, sabotase, dan sebagainya. Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun jika terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.<sup>27</sup>

Pada penjelasan tersebut komponen-komponen dalam sistem informasi yang menjadikan sebagai bahan untuk pelaksanaan dalam suatu pendidikan begitu penting agar dapat tercapainya tujuan dan sarana prasarana kebutuhan untuk menunjang terselenggaranya pendidikan.

#### f. Kegiatan Sistem Informasi

Kegiatan sistem informasi adalah sebagai berikut:

---

<sup>27</sup> Rusdiana dan Moch Irfan, 100-102.



- 1) Input adalah proses yang menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data yang menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data yang akan diproses.
- 2) Proses adalah bagaimana suatu data yang diolah untuk menghasilkan suatu informasi yang bernilai lebih.
- 3) Output adalah suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari proses.
- 4) Penyimpanan adalah suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
- 5) Control adalah suatu aktivitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut bisa berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.<sup>28</sup>

Sistem informasi sangatlah mendukung proses dalam sebuah organisasi khususnya dalam menjalankan fungsi managerial yang meliputi :

- 1) Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah sejumlah kegiatan yang ditentukan sebelumnya untuk dilaksanakan pada periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan.

---

<sup>28</sup> Tata Surtabri, Informasi Manajemen (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 58.

## 2) Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Menurut Handoko pengorganisasian adalah penentuan sumber daya dan kegiatan yang dibutuhkan dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

## 3) Fungsi Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan tahapan realisasi rencana yang telah disusun sebelumnya dengan mengacu pada pengorganisasian.

## 4) Fungsi Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, ditekanan dari lingkungan luar yang merugikan organisasi.<sup>29</sup>

Dari keterangan diatas, jenis sistem secara umum dikategorikan menjadi sistem terbuka dan sistem tertutup (*Open-loop dan Closed-loop system*). Sistem terbuka ialah tidak memiliki umpan balik, sedangkan sistem tertutup menggunakan umpan balik untuk mengatur dan memodifikasi kinerja sistem.

## g. Ruang Lingkup Sistem Informasi Manajemen

Ruang lingkup sistem informasi ditentukan dari awal pembuatan yang merupakan garis batas lingkup kerja sistem tersebut, sehingga sistem informasi yang dimaksud tidak bersinggungan dengan sistem informasi lainnya. Ruang lingkup sistem informasi manajemen

---

<sup>29</sup> Rusdiana dan Moch Irfan, 115-117.

sebenarnya tertuang pada tiga kata pembentuknya, yaitu “sistem”, “informasi”, dan “manajemen”.

Sistem informasi manajemen pada masa sekarang mengalami masa keemasan karena sistem ini merupakan salah satu vitalitas yang sangat diperlukan. Hal ini disebabkan sistem informasi manajemen dapat memberikan masukan serta mampu membantu para manajer dalam mengambil keputusan ataupun pengelolaan suatu pekerjaan dengan memerlukan teknologi informasi.<sup>30</sup>

#### h. Tahapan-tahapan Sistem Informasi Manajemen

##### 1) Tahap Perencanaan

Tahap ini merupakan suatu rangkaian kegiatan sejak ide pertama yang melatarbelakangi pelaksanaan pengembangan sistem dilotaekan. Dalam tahap perencanaan, pengembangan sistem harus mendapatkan perhatian yang sama dengan merencanakan proyek-proyek besar lainnya, seperti perencanaan pengadaan perangkat jaringan teknologi informasi (TI).

##### 2) Tahap Analisis

Ada dua aspek yang terjadi fokus pada tahap ini, yaitu aspek bisnis atau manajemen dan aspek teknologi. Analisis aspek bisnis mempelajari karakteristik organisasi yang bersangkutan. Tujuan dilakukannya langkah ini adalah untuk mengetahui posisi atau peranan teknologi informasi yang paling sesuai dan relevan di

---

<sup>30</sup> Rusdiana dan Moch Irfan, 98.

organisasi dan mempelajari fungsi-fungsi manajemen dan aspek-aspek bisnis terkait yang akan berpengaruh atau memiliki dampak tertentu terhadap proses desain, kontribusi, dan implementasi.

### 3) Tahap Perancangan/*Desain*

Pada tahapan ini, tim teknologi informasi bekerja sama dengan tim bisnis atau manajemen melakukan perancangan komponen sistem terkait. Tim teknologi informasi melakukan perancangan teknis dari teknologi informasi yang akan dibangun, seperti sistem basis data, jaringan komputer, teknik konversi data, metode migrasi sistem, dan sebagainya.

### 4) Tahap Pembangunan Fisik/Konstruksi

Berdasarkan desain yang telah dibuat, konstruksi atau pengemangan sistem yang sesungguhnya (secara fisik) dibangun. Tim teknis merupakan tulang punggung pelaksanaan tahap ini, karena semua hal yang bersifat konseptual harus diwujudkan dalam suatu konstruksi teknologi informasi dalam skala yang lebih detail.

Tahap konstruksi paling banyak menggunakan sumber daya terbesar, terutama dalam hal penggunaan SDM, biaya, dan waktu. Pengendalian terhadap manajemen proyek pada tahap konstruksi harus diperketat agar penggunaan sumber daya dapat efektif dan efisien.

## 5) Tahap Implementasi

Tahap implementasi merupakan tahap yang paling kritis karena pertama kalinya sistem informasi akan dipergunakan dalam organisasi. Ada berbagai pendekatan untuk implementasi sistem yang baru didesain. Pekerjaan utama dalam implementasi sistem mencakup hal-hal berikut:

- a) Merencanakan waktu yang tepat untuk implementasi;
- b) Mengumumkan rencana implementasi;
- c) Mendapatkan sumber daya perangkat keras dan lunak;
- d) Menyiapkan *database*;
- e) Menyiapkan fasilitas fisik;
- f) Memberikan pelatihan dan *warkshop*;
- g) Menyiapkan saat yang tepat untuk *cutover* (peralihan sistem);
- h) Menggunakan sistem baru.

Pemberian pelatihan (*training*) harus diberikan kepada semua pihak yang terlibat sebelum tahapan implementasi dimulai.

Selain untuk mengurangi risiko kegagalan, pemberian pelatihan juga berguna untuk menanamkan rasa memiliki terhadap sistem baru yang akan diterapkan. Dengan cara ini, seluruh jajaran pengguna akan mudah menerima sistem tersebut dan memeliharanya dengan baik.

## 6) Tahapan Pascaimplementasi

Pengembangan sistem informasi biasanya diakhiri setelah tahap implementasi dilakukan. Akan tetapi, ada satu tahap lagi yang harus dijaga dan diperhatikan oleh manajemen, yaitu tahapan pascaimplementasi. Kegiatan yang dilakukan ditahap pascaimplementasi adalah pemeliharaan sistem yang akan dikelola.

Seperti halnya sumber daya yang lain, sistem informasi akan mengalami perkembangan pada kemudian hari. Hal-hal seperti modifikasi sistem, berpedoman ke sistem lain, perubahan hak akses sistem, penanganan tertahap fasilitas pada sistem yang rusak, merupakan contoh dari kasus-kasus biasanya timbul dalam pemeliharaan sistem.<sup>31</sup>

## 2. Pelayanan Publik

### a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan merujuk istilah dalam bahasa Inggris, yaitu *service*. Menurut Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau

---

<sup>31</sup> Rusdiana dan Moch Irfan, 377-380

dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan, yang mana mereka saling menerima baik tanpa adanya keluhan ketidakpuasan pelayanan.<sup>32</sup>

Salah satu tugas pokok penting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.<sup>33</sup>

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

---

<sup>32</sup> Teddy Minahasa Putra, *Pelayana Publik dan Ketahanan Nasional* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019), 3

<sup>33</sup> Muhammad Fitri Rahmadana et al., *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 2.

Untuk itu, diperlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang.<sup>34</sup>

Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai: “Pelayanan publik 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintah.<sup>35</sup>

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan

---

79. <sup>34</sup> Zaenal Mukarom, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2022),

<sup>35</sup> Muhammad Fitri Rahmadana et al., 3



ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut akan memiliki pengaruh yang cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Berikut merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu:

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas/jasa

Setiap perusahaan jasa perlu berupa memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dilihat dari sudut pandang pelanggan.

Langkah pertama adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar atau sasaran. Setelah itu, langkah berikutnya adalah

memperkirakan penilaian berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan cara ini, perusahaan dapat mengetahui posisi relatifnya di mata pelanggan dibandingkan dengan pesaing, sehingga mereka dapat fokus pada upaya peningkatan kualitas pada determinan utama sesuai persepsi pelanggan.

## 2) Mengelola harapan pelanggan

Setiap instansi hendaknya tidak berusahalebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan agar janji yang ditawarkan pada pelanggan tidak menjadi harapan kosong bagi para pelanggan. Janji yang ditawarkan menjadi peluang untuk memenuhi harapan pelanggan.

## 3) Mengelola bukti (*vidence*) kualitas jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas jasa. Bukti- bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas jasa (gedung, kendaraan, dan sebagainya), penampilan pemberi jasa, perlengkapan, peralatan yang digunakan untuk memberi jasa, biaya jasa, logo perusahaan. Selain itu sebagai faktor seperti lokasi gedung, interior ruangan, dan atmosfir (situasi dan kondisi dimana terjadinya proses keberlangsungan jasa) dapat

menciptakan persepsi tertentu terhadap perusahaan jasa, misalnya keramahan, ketenangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, maupun *fleksibilitas*.

4) Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya positif dalam rangka menyampaikan kualitas pelayanan/jasa. Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik, oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

5) Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas harus dijadikan sistem nilai organisasi yang akan menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, harapan untuk meningkatkan kualitas. Agar tercipta budaya kualitas yang baik dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi. Upaya membentuk budaya dapat dilakukan melalui pengembangan satu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Ada delapan program pokok yang saling terkait guna membentuk budaya kualitas, yaitu : pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumber daya manusia, standar

kinerja, pengembangan karier, *survey opini*, perlakuan yang adil, dan *profit sharing*.

6) Menciptakan *automating quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas jasa yang disebabkan kurang sumberdaya manusia yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menemukan bagian mana yang membutuhkan sentuhan dan bagian mana yang memerlukan yang mencakup keseluruhan jasa.

7) Menindak lanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan atau persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

8) Mengembangkan system informasi kualitas jasa

Sistem informasi jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif

dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

Dari teori yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa elemen utama yang memengaruhi keterlibatan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah adalah pemahaman masyarakat tentang layanan yang diberikan oleh penyedia, proses yang terlibat, dan manfaat atau hasil yang diperoleh dari layanan tersebut.<sup>36</sup>

b. Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

- 1) Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerintahkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

---

<sup>36</sup> Tjiptono Fandy, Manajemen Jasa, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1996), 88 – 96.

- 5) Kesamaan hak; tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.<sup>37</sup>

c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Penyelenggaraan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 Prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

---

<sup>37</sup> Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, 92.

- 6) Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana; seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- 8) Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- 10) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

d. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut:

- 1) Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.<sup>38</sup>

### 3. Analisis SWOT

- a. Pengertian Analisis SWOT  
Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) adalah teknik yang dikembangkan di Stanford pada tahun 1970-an dan menjadi alat penyusunan perencanaan strategis dalam suatu organisasi. SWOT merupakan metode perencanaan terstruktur yang mengevaluasi keempat elemen organisasi, proyek, atau usaha bisnis. Analisis SWOT merupakan kerangka kerja yang sederhana akan tetapi memiliki manfaat yang besar untuk mengidentifikasi

---

<sup>38</sup> Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, 84-85.



kekuatan organisasi, memperbaiki kelemahan, meminimalkan ancaman, dan memanfaatkan peluang organisasi.<sup>39</sup>

b. Langkah-langkah Analisis SWOT

Perlu diingatkan bahwa analisis SWOT dilakukan untuk mempertahankan, membangun dan memanfaatkan kekuatan organisasi, memperbaiki dan menghentikan kelemahan organisasi, memprioritaskan dan mengoptimalkan peluang serta melawan dan meminimalisasi ancaman yang dihadapi organisasi. Hasil analisis SWOT mampu meringkas keadaan organisasi saat ini dan membantu menyusun rencana untuk masa depan. Proses analisis SWOT dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

Langkah 1 Buat daftar semua kekuatan yang ada sekarang.

Buat daftar semua kelemahan yang ada sekarang.

Langkah 2 Buat daftar semua peluang yang ada dimasa depan.

buat daftar semua ancaman yang ada dimasa depan.

Langkah 3 Buat rencana tindakan dengan meninjau matriks SWOT

dan membuat rencana tindakan untuk menangani masing-masing dari empat area dalam matriks SWOT.

Langkah 4 Untuk mengetahui posisi organisasi dan strategi yang tepat saat ini untuk organisasi, maka perlu dilakukan

---

<sup>39</sup> Slamet Riyanto et al., Analisis SWOT Sebagai Penyusunan Strategi Organisasi (Yogyakarta: CV. Bintang Surya Madani, 2020), 25.

perhitungan nilai EFAS dan IFAS untuk analisis SWOT.<sup>40</sup>

c. Melakukan Pengukuran dari Setiap Indikator

Untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman dalam organisasi, maka dibutuhkan *Internal Factor Analysis Summary* (IFAS) dan *Eksternal Factor Analysis Summary* (EFAS). IFAS merupakan alat analisis untuk mengukur seberapa penting sumber daya internal bagi organisasi dan seberapa baik kemampuan sumber daya internal yang memiliki tersebut. IFAS membantu organisasi mengorganisir faktor-faktor strategis internal ke dalam kategori kekuatan dan kelemahan. EFAS merupakan alat analisis untuk mengukur seberapa penting faktor lingkungan eksternal dan seberapa baik organisasi menanggapi faktor tersebut. EFAS sangat membantu organisasi mengorganisir kategori peluang dan ancaman organisasi.

Untuk mengukur indikator analisis SWOT dibutuhkan tabel IFAS dan EFAS. Untuk tabel IFAS juga memiliki empat kolom, kolom pertama berisi item-item kekuatan dan kelemahan. Kolom kedua berisi bobot. Kolom ketiga berisi tentang informasi rating dan kolom keempat berisi informasi tentang nilai. Nilai diperoleh dari hasil perkalian antara bobot dengan rating ( $\text{Bobot} \times \text{Rating}$ ). Item-item yang ditampilkan pada kolom kekuatan dan kelemahan merupakan hasil analisis dan identifikasi dari faktor lingkungan internal. Untuk kolom

---

<sup>40</sup> Slamet Riyanto et al., 27-28.

bobot ini menunjukkan seberapa penting faktor lingkungan internal bagi organisasi. Angkat bobot berkisar dari 0,0 (sangat tidak penting) sampai dengan kurang dari 1 (sangat penting). Jadi nilai bobot yang semakin mengarah pada angka 1 menunjukkan bahwa faktor internal tersebut merupakan faktor yang sangat penting bagi organisasi. Pembobotan didasarkan pada kemungkinan setiap faktor internal tersebut mempengaruhi posisi strategi organisasi saat ini. Semua bobot harus berjumlah 1.0 tanpa mempedulikan jumlah item faktor lingkungan internal.<sup>41</sup>

Untuk mengukur bobot dan rating dari setiap faktor internal dan eksternal dapat dilakukan dengan beberapa metode, diantaranya:

1) Nilai bobot seimbang

Metode nilai bobot seimbang sangat mudah untuk digunakan, karena nilai bobot dari masing-masing item adalah sama. Rumus yang digunakan adalah:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Bobot} &= \frac{1}{\text{Jumlah Item Faktor}} \\ &= \frac{1}{9} \\ &= 0,111 \end{aligned}$$

Sedangkan untuk nilai rating didasarkan pada hasil observasi dan informasi yang diperoleh dari sumber internal.

<sup>41</sup> Slamet Riyanto et al., 38-39.

## 2) Nilai bobot berdasarkan estimasi

Metode penelitian nilai bobot berdasarkan estimasi dilakukan dengan cara memprediksi seberapa penting item tersebut mempengaruhi organisasi. Penentuan nilai bobot dan rating pada metode ini harus melibatkan pihak internal organisasi, sehingga hasil estimasi nilai bobot mendekati kondisi nilai riilnya. Contoh bentuk estimasi nilai bobot untuk item peluang nomor 1 memiliki pengaruh 10% maka di bobot bisa dikasih nilai 0,100; item peluang nomor 2 memiliki pengaruh 11% maka bobot bisa dikasih nilai 0,110, dan seterusnya.

## 3) Nilai bobot rata-rata berdasarkan skala prioritas

Penentuan nilai bobot rata-rata dilakukan dengan cara melibatkan beberapa stakeholder atau pemangku kepentingan (responden) untuk ikut memberikan nilai bobot dan rating. Responden yang digunakan dalam menilai bobot dan rating berjumlah lebih dari satu. Hasil penilaian responden terhadap item bobot dan rating kemudian dibuat rata-rata untuk dimasukkan dalam tabel EFAS dan IFAS.<sup>42</sup>

Untuk nilai bobot item 1 pada peluang dapat diambil dari nilai rata-rata item 1 dibagi total rata-rata dari semua item peluang dan ancaman, dan seterusnya. Berikut adalah contoh perhitungannya:

---

<sup>42</sup> Slamet Riyanto et al., 45-48.

**Tabel 2.1**  
**Contoh Matriks**

No	Faktpr Eksternal	Bobot	Rating	Skor
	Peluang			
1	Item 1	0,09	2,00	0,17
2	Item 2	0,08	2,20	0,17
3	Item 3	0,10	2,40	0,23
4	Item 4	0,15	4,00	0,60
5	Item 5	0,18	4,40	0,80
<b>Total</b>		<b>0,60</b>		<b>1,98</b>
	Ancaman	Bobot	Rating	Bobot
1	Item 1	0,06	1,40	0,09
2	Item 2	0,11	2,80	0,31
3	Item 3	0,08	2,40	0,19
4	Item 4	0,15	3,40	0,51
<b>Total</b>		<b>0,40</b>		<b>1,10</b>
	O-T	<b>1,00</b>		<b>0,88</b>

Sumber: diolah dari buku Analisis SWOT Sebagai Penyusunan Strategi Organisasi

Perhitungan yang sama juga dilakukan untuk tabel IFAS untuk mengetahui bobot dan rating dari kekuatan dan kelemahan.

#### 4) Nilai bobot rata-rata berdasarkan skala Likert

Untuk menghitung bobot dan rating dari faktor internal dan eksternal pada analisis SWOT, dapat dilakukan dengan menggunakan skala Likert yang dimodifikasi. Item dari faktor internal dan eksternal dibuat koisioner dan responden memberikan penilaian terhadap item yang ada. Kuesioner analisis SWOT berfungsi sebagai instrumen untuk pengumpulan data yang akan dianalisis. Untuk skala pengukuran dalam menggunakan skala Likert yang dimodifikasi, misalnya dapat menggunakan skor 1-4, 1-5, 1-7 atau seterusnya. Pada kasus ini, akan digunakan skala pengukuran 1-5 dengan kategori sebagai berikut:

Skor 1 : Sangat kurang / Sangat tidak penting

Skor 2 : Kurang / Tidak penting

Skor 3 : Sedang, moderat, cukup / Cukup penting

Skor 4 : Baik / Penting

Skor 5 : Sangat baik / Sangat penting

Untuk data penilaian dari kuesioner Analisis SWOT dikategorikan menjadi dua penelitian, yaitu penilaian kondisi saat ini (bobot) dan penilaian urgensi penanganan (rating). Kondisi saat ini merupakan penilaian terhadap gambaran riil dari objek yang dianalisis, data yang diberikan dapat diandalkan. Urgensi penanganan merupakan penilaian skala prioritas yang harus atau akan dilakukan oleh objek yang diteliti.<sup>43</sup>

#### d. Menggambar Diagram SWOT

Pada diagram SWOT terdapat empat kuadran yang menunjukkan posisi serta kondisi organisasi berdasarkan perhitungan nilai IFAS dan EFAS. Berikut arti dari setiap kuadran dalam analisis SWOT:

##### 1) Kuadran I J E M B E R

Pada kuadran I memiliki arti bahwa:

- a) Memiliki titik kuardinat X,Y dengan nilai (positif, positif)
- b) Menunjukkan bahwa organisasi memiliki posisi yang kuat dan memiliki banyak peluang

---

<sup>43</sup> Slamet Riyanto et al., 49-50.

- c) Organisasi direkomendasi menerapkan strategi progresif atau *growth* yang artinya organisasi dalam posisi yang kuat dan stabil, sehingga dimungkinkan untuk terus menjalankan berkembang, melakukan ekspansi, memperbesar pertumbuhan untuk meraih kemajuan secara maksimal.

## 2) Kuadran II

Pada kuadran II memiliki arti bahwa:

- a) Memiliki titik kordinat X,Y dengan nilai (positif,positif)
- b) Organisasi memiliki posisi yang kuat akan tetapi menghadapi tantangan yang besar
- c) Organisasi direkomendasikan untuk melakukan strategi diverifikasi, karena organisasi memiliki posisi atau situasi yang stabil namun juga menghadapi sejumlah tantangan berat
- d) Organisasi diharapkan mampu menerapkan berbagai strategi atau taktik untuk menghadapi tantangan yang berat, sehingga banyaknya variasi strategi dapat mengantisipasi ancaman atau tantangan yang dihadapi organisasi.

## 3) Kuadran III

- a) Memiliki titik kordinat X,Y dengan nilai (negatif, positif)
- b) Organisasi memiliki posisi yang lemah akan tetapi memiliki peluang yang besar
- c) Organisasi direkomendasi menjalankan strategi *stability/ turm around/* ubah taktik. Hal ini dikarenakan organisasi berada

memiliki peluang untuk dapat bangkit serta menutupi kelemahan yang memiliki

- d) Organisasi diharapkan melakukan strategi *turn around* atau ubah taktik, dengan cara mengubah strategi sebelumnya dan menjalankan strategi baru untuk dapat menangkap kesempatan yang ada sekaligus memperbaiki kinerja organisasi

4) Kuadran IV

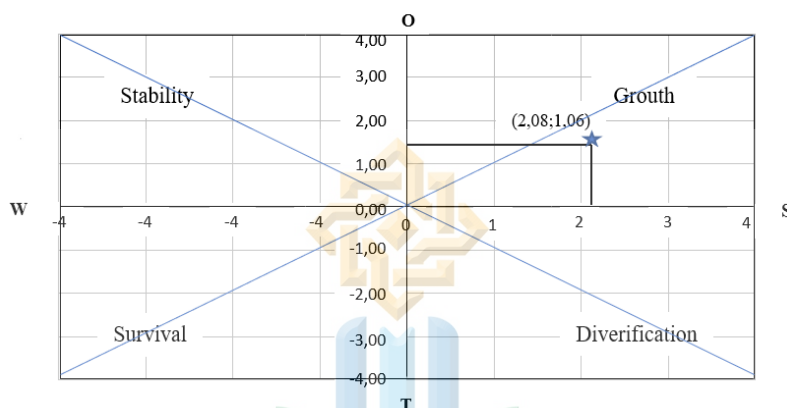
- a) Memiliki titik kordinat X,Y dengan nilai (negatif, negatif)
- b) Organisasi memiliki posisi yang lemah dan memiliki ancaman atau tantangan yang besar
- c) Organisasi direkomendasi menjalankan strategi *survival/ defensif/* bertahan. Hal ini dikarenakan kondisi organisasi terlalu dilematis dan memiliki bayak persoalan internal
- d) Organisasi diharapkan melakukan strategi bertahan untuk mengontrol kinerja internal agar tidak semakin memburuk. Strategi ini dipertahankan secara bersinambungan serta organisasi melakukan perbaikan secara internal untuk mengurangi dampak negatif yang mengakibatkan kinerja organisasi memburuk.

Untuk menggambarkan diagram SWOT maka yang perlu diperhatikan adalah posisi titik dan garis kartesius. Untuk sumbu X merupakan hasil perhitungan faktor internal (kekuatan-kelemahan) dan sumbu Y merupakan faktor eksternal (peluang-ancaman).



Dengan demikian diperoleh titik koordinat X,Y pada posisi titik (2,08;1,06) dan digambarkan dalam diagram SWOT sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Contoh Matriks Space**



Sumber: diolah dari buku Analisis SWOT Sebagai Penyusunan Strategi Organisasi

Berdasarkan gambar diagram SWOT menunjukkan bahwa posisi organisasi berada pada kuadran 1 yang menunjukkan bahwa organisasi memiliki banyak peluang. Organisasi direkomendasikan menerapkan strategi progresif atau growth yang artinya organisasi dalam posisi yang prima dan mantap, sehingga dimungkinkan untuk terus menjalankan berkembang, melakukan ekspansi, memperbesar pertumbuhan untuk meraih kemajuan secara maksimal.<sup>44</sup>

Dari hasil identifikasi faktor internal dan eksternal tersebut akan diketahui strategi yang tepat bagi organisasi, dimana dalam analisis SWOT terdapat empat tipe strategi:

<sup>44</sup> Slamet Riyanto et al., 57-60.

- 1) S-O (kekuatan-peluang/*strength-opportunities*),
- 2) W-O (kelemahan-peluang/*weaknesses-opportunities*),
- 3) S-T (kekuatan-ancaman/*strength-threats*),
- 4) W-T (kelemahan-ancaman/*weakness-threats*).

**Tabel 2.3**  
**Contoh Scanning Matriks SWOT**

OT \ SW	Kekuatan (Strengths)	Kelemahan (Weakness)
<b>Peluang (Opportunity)</b>	<b>Strategi S-O</b> Menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	<b>Strategi W-O</b> Menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<b>Ancaman (Threats)</b>	<b>Strategi S-T</b> Menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	<b>Strategi W-T</b> Menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber: diolah dari buku Analisis SWOT Sebagai Penyusunan Strategi Organisasi  
Dari Matrik SWOT ini akan dapat tercipta beberapa pilihan strategi persaingan, yaitu:

1) Strategi S-O

Pada strategi ini menggunakan kekuatan internal organisasi untuk memanfaatkan peluang eksternal. Organisasi yang memiliki posisi ini . bahwa organisasi dalam kondisi prima dan sangat baik. Organisasi memiliki keunggulan untuk bersaing dan memiliki peluang untuk mengembangkan organisasinya, sehingga kesempatan ini harus dimaksimalkan.

2) Strategi W-O

Strategi ini digunakan untuk memperbaiki kelemahan internal . memanfaatkan peluang eksternal yang dimiliki. Tidak

sedikit ditemukan bahwa organisasi memiliki peluang yang baik akan tetapi menghadapi masalah internal berupa kelemahan yang dimilikinya. Kondisi seperti ini tentunya sangat merugikan organisasi karena kehilangan kesempatan yang baik untuk mengembangkan organisasi. Untuk selanjutnya, organisasi harus memiliki kebijakan strategis untuk meminimalisasi kelemahan yang dimiliki.

### 3) Strategi S-T

Strategi ini menggunakan kekuatan organisasi untuk menghindari atau mengurangi adanya ancaman eksternal. Ancaman eksternal lebih banyak dari pesaing potensi yang melakukan inovasi secara besar-besaran, sedangkan organisasi tidak merespon dengan strategi yang sama.

### 4) Strategi W-T

Strategi ini lebih dikenal dengan strategi bertahan atau defensif yang menekankan pada tindakan untuk pengurangan kelemahan internal dan menghindari ancaman eksternal. Organisasi yang berada pada posisi ini harus ekstra hari-hati dalam mengambil kebijakan, apabila kebijakan yang diambil tidak sesuai dengan kondisi internal organisasi, maka akan menambah kondisi organisasi semakin buruk.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Slamet Riyanto et al., 62-63.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (1994), penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mendalami dan menginterpretasikan fenomena yang terjadi dalam konteks alamiah, melibatkan berbagai metode penelitian yang relevan. Peneliti kualitatif harus melakukan observasi mendalam di lapangan dan terlibat secara aktif dalam konteks yang diteliti hingga memperoleh pemahaman yang mendetail tentang fenomena yang sedang diamati. Erickson (1968) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Langkah ini peneliti harus mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif.<sup>46</sup> Metode kualitatif melibatkan proses penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang suatu fenomena melalui pendekatan yang menghasilkan analisis deskriptif berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengetahuan yang luas dari peneliti sangat penting karena peneliti terlibat secara langsung dalam interaksi dengan objek penelitian, seperti melakukan wawancara atau observasi langsung. Hal ini memungkinkan peneliti untuk

---

<sup>46</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 7-11.

memperoleh informasi yang lebih kaya dan kompleks serta memahami konteks dan perspektif subjek penelitian secara mendalam.<sup>47</sup>

Peneliti memilih pendekatan kualitatif dengan tujuan agar peneliti dapat melakukan pendekatan secara langsung di lapangan mengenai optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Kota Probolinggo.

## B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang akan dijadikan tempat untuk penelitian oleh peneliti sebagai obyek penelitian yaitu di lembaga Pendidikan Madrasah (Pendma) yang ada di Kementerian Agama Kota Probolinggo dengan judul “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) Kementerian Agama Kota Probolinggo”, yang beralamatkan Jalan Mastrip No. 323, Kanigaran, Kanigaran, Kota Probolinggo, Jawa Timur.

## C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, subyek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana penentuan informasi dilakukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan khusus. Pertimbangan tersebut mengacu pada pemilihan individu yang dianggap paling berpengetahuan mengenai masalah yang akan diteliti.<sup>48</sup> Adapun kriteria subjek penelitian yang diambil secara *purposive*

<sup>47</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021), 6.

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 218.

*sampling*, dimana subjek akan digunakan apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Informan memahami dengan baik mengenai program-program sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah
2. Informan memiliki data yang akurat dan relevan dengan permasalahan dan tujuan dari penelitian yang dilakukan

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi informan yang dianggap paling mengetahui terhadap masalah yang diteliti yaitu:

- a. Kepala KEMENAG : Ahmad Zaini, S. Ag, M.Pd, karena beliau merupakan pimpinan, mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan program-program yang berkaitan dilembaga tersebut, dan juga beliau yang bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang ada di kantor.
- b. Kepala Seksi PENDMA : Muhammad Zainullah, S.Pd.I, M.Pd.I, karena beliau bertanggung jawab dalam membimbing, mengkoordinasi, mengawasi dan pembinaan di seksi pendidikan madrasah.
- c. Karyawan PENDMA : Arrofa Bachtiar Atmajaya, A.Md, karena tugas beliau ialah analis sistem informasi dan jaringan yang memantau dan menginstruksikan kepada lembaga terkait data siswa ataupun guru mulai jenjang RA, MI, MTS dan MA.
- d. Guru PNS dan NON PNS : karena guru memberikan wawasan praktis tentang bagaimana sistem ini digunakan sehari-hari, termasuk kelebihan dan kekurangannya.

- e. Kepala Madrasah : karena kepala madrasah bertugas mengawasi kinerja staf dalam menggunakan EMIS, dan kepala sekolah memiliki pandangan manajerial tentang bagaimana EMIS mempengaruhi keseluruhan operasi sekolah, juga membantu memahami bagaimana kebijakan ini diterapkan dalam aktivitas sehari-hari.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan teknik pengumpulan data dianggap sebagai bagian terpenting dan strategis dalam penelitian untuk mencapai tujuan utama, yaitu mendapatkan data. Hal ini terdiri dari beberapa teknik, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tanpa memahami teknik pengumpulan data ini, penelitian mungkin tidak dapat memperoleh data yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Beberapa metode yang perlu dilakukan dalam teknik pengumpulan data ini antara lain:

##### 1. Observasi

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi non partisipan, dimana peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen. Dengan melakukan teknik observasi, peneliti memperoleh data mengenai:

- 1) Kegiatan-kegiatan yang ada di PENDMA Kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo
- 2) Strategi dalam meningkatkan pelayanan PENDMA Kementerian Agama Kota Probolinggo

- 3) Dampak positif maupun dampak negatif dalam sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah Kementerian Agama Kota Probolinggo
- 4) Faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah Kementerian Agama Kota Probolinggo

## 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang bertujuan mendapatkan informasi dari sumber langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Dalam penelitian kualitatif, wawancara bersifat mendalam karena bertujuan mengeksplorasi informasi secara menyeluruh dan detail dari informan.<sup>49</sup>

Peneliti mencari informasi terkait optimalisasi sistem informasi manajemen, dampak dari sistem informasi manajemen, dan juga faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan pelayanan. Untuk itu wawancara dilakukan pada pagi dan siang hari dengan pihak instansi maupun pihak madrasah. Berikut adalah jadwal wawancara yang telah dilaksanakan:

- a. 30 April 2024 pukul 09.30 Wawancara dengan salah satu di PENDMA.
- b. 02 Mei 2024 pukul 10.00 wawancara di MI Nurul Yakin Kota Probolinggo dengan kepala madrasah, operator EMIS, dan guru.

---

<sup>49</sup> Agus Triyono, 85.



- c. 03 Mei 2024 pukul 09.00 wawancara di MAN 1 Kota Probolinggo dengan kepala madrasah dan operator EMIS.

Dengan hasil wawancara diatas, peneliti mendapatkan informasi yang mendalam dan bervariasi dari berbagai sumber untuk mendukung penelitian tentang sistem informasi manajemen di madrasah.

### 3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik dokumentasi dengan membawa buku catatan, perekam suara, dan kamera sebagai alat bantu. Peralatan tersebut dimanfaatkan untuk merekam informasi verbal dan non-verbal secara komprehensif, dengan tetap memperhatikan kehati-hatian agar tidak mengganggu responden dalam proses penggunaannya. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini berkaitan dengan pelayanan pendidikan madrasah dalam pengisian data-data EMIS yang ada di instansi maupun di madrasah.

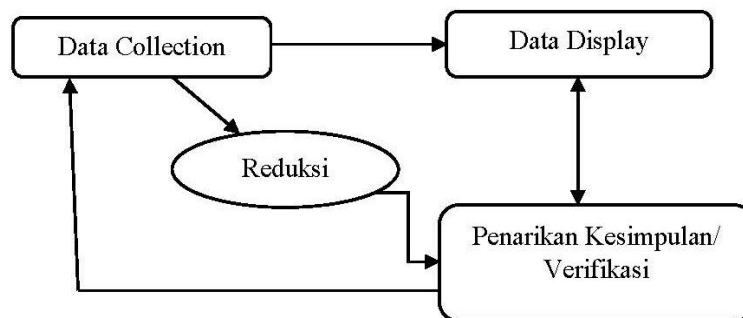
### E. Analisis Data

Peneliti melakukan analisis data menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang bersifat umum atau generalisasi.<sup>50</sup>

Berikut adalah aktivitas dalam menganalisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, sebagaimana dijelaskan dalam buku Sugiyono:

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&d* (Bandung: Alfabeta, 2015), 147.



Sumber: diolah dari buku Metode Penelitian Kualitatif

### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, atau kombinasi dari ketiganya (triangulasi). Proses pengumpulan data dapat berlangsung sehari-hari bahkan berbulan-bulan, menghasilkan jumlah data yang melimpah. Pada tahap awal, peneliti melakukan eksplorasi terhadap situasi umum sosial atau objek penelitian, mencatat semua yang diamati dan didengar. Dengan demikian, peneliti akan memperoleh data yang sangat beragam.

### 2. Reduksi Data (*Data Reduktion*)

Mereduksi data adalah proses merangkum, memilih aspek yang penting, dan fokus pada hal-hal yang relevan serta menemukan pola dan tema yang muncul. Melalui proses ini, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih terfokus, memudahkan peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, serta referensi yang dibutuhkan.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti deskripsi singkat, diagram, hubungan antara kategori,

diagram alur, dan format yang serupa. Miles dan Huberman (1984) mengatakan bahwa "bentuk penyajian data yang paling umum untuk penelitian kualitatif di masa lalu adalah teks naratif." Penyajian data melalui narasi tekstual merupakan metode yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Dengan memaparkan data, memudahkan untuk memahami kejadian dan merencanakan langkah berikutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

#### 4. *Conclusion Drawing/Verification*

Menurut Miles dan Huberman, dalam analisis data kualitatif terdapat dua tahap penting: penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah penemuan baru yang sebelumnya belum ditemukan. Penemuan tersebut dapat berupa deskripsi atau pemahaman yang lebih jelas tentang suatu objek yang sebelumnya kurang dipahami. Selain itu, kesimpulan juga dapat berupa penguatan hubungan kausal atau interaksi, pembentukan hipotesis, atau pengembangan teori baru.<sup>51</sup>

Pada tahap ini, peneliti akan membuat kesimpulan berdasarkan temuan analisis sebelumnya dan membahas segala area yang menimbulkan tantangan dalam penelitian ini.

Selain analisis data penelitian ini menggunakan analisis SWOT karena penting dalam penelitian dan pengembangan madrasah membantu untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang

---

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2021), 134.

mempengaruhinya. Dengan demikian, peneliti dapat memahami dengan lebih baik potensi-potensi yang dapat dimanfaatkan (kekuatan dan peluang) serta hambatan-hambatan yang perlu diatasi (kelemahan dan ancaman) dalam implementasi program pelatihan dan pengembangan madrasah.

Analisis SWOT adalah metode evaluasi situasional yang digunakan untuk mengidentifikasi secara sistematis faktor-faktor yang terkait dengan kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) di lingkungan organisasi dalam merumuskan strategi.<sup>52</sup>

Salah satu metode untuk membuat rencana berdasarkan keadaan lembaga yang mempengaruhi kinerja madrasah adalah analisis SWOT. Adapun faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam membuat analisis SWOT sebagai berikut:

- a. *Strength* (Kekuatan) adalah kondisi dalam suatu organisasi yang bakat, kemampuan, sumber daya organisasi digunakan untuk menghadapi berbagai ancaman.
- b. *Weakness* (Kelemahan) adalah situasi dalam suatu organisasi yang sulit untuk dilakukan mengatasi peluang dan ancaman dengan segala kemampuan, keterampilan dan sumber daya yang ada.
- c. *Opportunity* (Peluang) situasi diluar bisnis yang menguntungkan organisasi.

---

<sup>52</sup> Istiqomah dan Irsad Andriyanto, "Analisis SWOT dalam Pengembangan Bisnis (Studi pada sentral Jenang di Desa Wisata Kaliputu Kudus)", *Journal Bisnis dan Manajemen Islam*, No 2, (Desember 2017): 370.

- d. *Treat* (Ancaman) suatu keadaan eksternal yang berpotensi menimbulkan kesulitan.<sup>53</sup>

Analisis SWOT dikelompokkan menjadi 2 kategori, yaitu:

1. Faktor internal: merupakan *streangth* dan *weakness* yang datang dari lingkungan internal organisasi atau bisnis.
2. Faktor eksternal: merupakan *opportunity* dan *threat* yang datang dari lingkungan eksternal organisasi atau bisnis.

## F. Keabsahan Data

Data yang diperoleh di lapangan merupakan fakta mentah yang memerlukan pengolahan atau analisis lebih lanjut agar menjadi data yang dapat dipertanggungjawabkan. Setelah data dikumpulkan, langkah berikutnya bagi peneliti adalah menguji keabsahan data yang didapatkan.

Salah satu hal penting dalam proses penelitian kualitatif adalah menguji keabsahan data, yang berkaitan erat dengan validitas dan reliabilitas.<sup>54</sup> Menurut Sugiyono (2011), dalam penelitian kualitatif, untuk mendapatkan data yang valid, reliabel, dan tujuan diperlukan instrumen yang valid dan reliabel. Pengumpulan data harus dilakukan pada sampel yang mendekati populasi, serta pengumpulan dan analisis data harus dilakukan dengan cara yang tepat.<sup>55</sup>

Setelah data penelitian dikumpulkan dan sebelum menulis laporan hasil penelitian, peneliti perlu memeriksa kembali data yang diperoleh dengan

---

<sup>53</sup> Istiqomah dan Irsad Andriyanto, "Analisis SWOT dalam Pengembangan Bisnis (Studi pada sentra Jenang di Desa Wisata Kaliputu Kudus)", 371

<sup>54</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, 214.

<sup>55</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, 221.

mengkroscek data hasil observasi dan wawancara. Langkah ini dilakukan untuk menguji keabsahan data dan memastikan data tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data.<sup>56</sup> Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu:

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber adalah metode untuk menguji kredibilitas data dengan memverifikasi data yang telah diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda.<sup>57</sup> Dengan demikian, hasil penelitian menjadi lebih kuat dan dapat dipercaya karena telah diverifikasi melalui beberapa sudut pandang yang berbeda.

#### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah metode untuk menguji kredibilitas data dengan memverifikasi data dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya, data yang diperoleh dari wawancara kemudian dicek melalui observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Jika hasil dari ketiga teknik tersebut menunjukkan data yang berbeda-beda, peneliti harus melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data terkait untuk memastikan data yang paling akurat, sehingga data yang diperoleh nantinya benar-benar valid.

---

<sup>56</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 178.

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2021), 191

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan melalui wawancara bisa berbeda tergantung apakah dilakukan di pagi atau siang hari. Oleh karena itu, untuk menguji kredibilitas data, pengecekan dapat dilakukan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil uji menunjukkan data yang berbeda, pengecekan dilakukan berulang-ulang sampai ditemukan kepastian data.<sup>58</sup>

## G. Tahap-tahap Penelitian

Tahapan dalam penelitian terlaksana secara sistematis sehingga dapat mempermudah peneliti dalam menyusun hasil penelitian. Hal ini mengacu pada penguraian proses penelitian secara komprehensif dari tahap awal hingga akhir. Adapun tahap-tahap penelitian yang peneliti lakukan terdiri:

### 1. Tahap pra lapangan

Tahap pertama yang dilakukan peneliti dapat disebut sebagai proses pendahuluan penelitian yaitu mencari gambaran permasalahan dan referensi-referensi yang terkait dengan judul peneliti “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) Kementerian Agama Kota Probolinggo”. Pada tahap ini, peneliti terlebih dahulu membuat rancangan penelitian, memilih objek penelitian, melakukan observasi awal terhadap objek yang telah ditemukan, kemudian mengajukan judul kepada Fakultas

---

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2021), 191

Dakwah. Selanjutnya, penelitian dikonsultasikan dengan dosen pembimbing dan dilanjutkan dengan penyusunan proposal penelitian hingga tahap presentasi.

## 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Pada fase ini, setelah mendapatkan izin untuk melakukan penelitian, peneliti akan masuk ke objek penelitian dan mulai mengumpulkan data melalui observasi langsung serta wawancara dengan pihak-pihak yang menjadi subjek penelitian. Selama proses pengumpulan data, peneliti akan mendokumentasikan informasi yang relevan dengan kebutuhan penelitian.

## 3. Tahap Penyusunan Laporan

Pada tahap ini, setelah peneliti mengumpulkan dan menganalisis data, langkah berikutnya adalah menyusun laporan penelitian. Laporan tersebut kemudian diserahkan kepada dosen pembimbing untuk dievaluasi, dikoreksi, dan direvisi jika diperlukan guna memperbaiki kesalahan atau kekurangan.



## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek pada penelitian ini adalah di Kementerian Agama (KEMENAG) Kota Probolinggo, tepatnya di Jl. Mastrip No. 323, Kanigaran, Kecamatan Kanigaran, Kota Probolinggo. Untuk mengetahui tentang gambaran objek secara detail maka perlu adanya penjabaran secara sistematis sebagai berikut:

##### 1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo

Sebelum tahun 1981 Kementerian Agama Kota Probolinggo telah ada dengan sebutan nama Departemen Agama Kota Madya Probolinggo, pada waktu itu Departemen Agama Kodya Probolinggo masih menjadi satu dengan Departemen Agama Kabupaten Probolinggo.

Pada tahun 1981 sampai dengan tahun 1986 Departemen Agama Kota Madya Probolinggo dipimpin oleh Bpk. H. BUHORI. karena adanya pemekaran (pemisahan) wilayah Probolinggo menjadi kodya dan kabupaten, Departemen Agama Kodya Probolinggo mengikuti alur perubahan Pemerintahan tersebut dan dipisah menjadi 2 (dua) bagian yaitu Departemen Agama Kodya Probolinggo dan Departemen Agama Kabupaten Probolinggo.

Pada tahun 2002 Departemen Agama Kodya Probolinggo berubah nama menjadi Departemen Agama Kota Probolinggo dan pada tahun

2010 sesuai dengan Peraturan Presiden nomor 47 Tahun 2009 dan KMA nomor 1 Tahun 2010 Departemen Agama berubah nama menjadi Kementerian Agama seiring dengan perubahan tersebut Departemen Agama Kota Probolinggo berubah nama kembali menjadi Kementerian Agama Kota Probolinggo.

Sementara lokasi awal Kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo masih belum memiliki gedung yang tetap dan berlokasi di Jl. Panglima Sudirman yang sebelumnya merupakan Rumah Keluarga Zulkifli Choliq, namun kini Kementerian Agama Kota Probolinggo telah memiliki kantor tersendiri yang berlokasi di Jl. Mastrip No 323 Kel. Kanigaran Kec. Kanigaran Kota Probolinggo. Kantor ini dibangun pada tahun 1983/1984 dan diresmikan pada tanggal 6 Januari 1986 oleh Bpk. Drs. LATIEF ANWAR yang pada saat itu menjabat sebagai Walikota Madya KDH. TK. II Probolinggo.

Semenjak tahun 1981 hingga saat ini tahun 2017 kepemimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo telah dipimpin oleh 10 orang Kepala Kantor diantaranya:

- a. Buchori (1981-1986)
- b. Drs. Mohammad Saleh (1986-1996)
- c. Drs. H. Tauchid (1996-1997)
- d. Drs. H. Sudjoko Santosa (1997-2005)
- e. H. Nazli Idris, M.Si (2005-2008)
- f. H. Marsuwi, S.Ag, M.Pd (2008-2012)

- g. H. Muhammad, S.Sos, M.Pd.I (2012-2017)
- h. Drs. Mufi Imron Rosyadi, M.El. (2017-2021)
- i. Samsur, S.Ag. M.Pd.I (2021-2023)
- j. H. Fausi, SE. M.HI. M.Pd.I (2023-Sekarang).<sup>59</sup>

## 2. Lokasi/Letak Geografis Kementerian Agama Kota Probolinggo

Kementerian Agama Kota Probolinggo terletak di Jl. Mastrip No. 323, Kanigaran, Kecamatan Kanigaran, Kota Probolinggo. Kementerian Agama Kota Probolinggo terletak di lingkup pusat kota Probolinggo yang bersebelahan dengan Lembaga Pendidikan Muhammadiyah. Secara administratif Kementerian Agama berbatasan dengan:

- a. Sebelah selatan KEMENAG perbatasan dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo.
- b. Sebelah utara KEMENAG perbatasan dengan Alfamart Mastrip Probolinggo.
- c. Sebelah barat KEMENAG berbatasan dengan perumahan mahameru jingga.
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Lembaga Pendidikan Muhammadiyah kota Probolinggo.

## 3. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Probolinggo

- a. Visi

---

<sup>59</sup> Dokumen KEMENAG

Terwujudnya Masyarakat Kota Probolinggo yang ta'at beragama, inklusif, toleran, rukun, berpendidikan, mandiri, sejahtera lahir dan batin.

b. Misi

Meningkatkan kualitas pembinaan kehidupan beragama.  
 Meningkatkan kualitas pembinaan wawasan keagamaan.  
 Meningkatkan kualitas pembinaan toleransi dalam kehidupan beragama. Meningkatkan kualitas pembinaan sesama dan antar umat.  
 Meningkatkan kualitas penyelenggaraan RA, Madrasah, Pendidikan Agama, dan Pendidikan keagamaan. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang profesional, integritas, bersih dan melayani.<sup>60</sup>

4. Struktur Organisasi PENDMA Kementerian Agama Kota Probolinggo

Struktur Organisasi merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan berbagai komponen unit kerja dalam sebuah instansi atau organisasi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang dikoordinasikan dengan baik. Adapun struktur organisasi PENDMA Kementerian Agama Kota Probolinggo sebagai berikut:

---

<sup>60</sup> Dokumen KEMENAG

**Tabel 2.1**  
**Struktur Organisasi PENDMA KEMENAG Kota Probolinggo**

Nama	Jabatan
Muhammad Zainullah, S.Pd.I, M.Pd.I	Ketua Kepala Seksi Pendma
Hasan	JPL Analis Kelembagaan Pembinaan Pendidikan
Arrofah Bachtiar Atmajaya, A.Md	JPL Analis Sistem Informasi Dan Jaringan
Faiqoh S.HI	JPL Analis Potensi Siswa/ Santri/ Mahasiswa
Indri Kurniawati	JPL Pengadministrasi Persuratan

Sumber: Kemenag Kota Probolinggo

Deskripsi kinerja untuk struktur di atas adalah sebagai berikut:

**a. Nama Jabatan : Kepala Seksi Pendma**

Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Memimpin pelaksanaan tugas Seksi Pendma;
- 2) Melaksanakan kebijakan teknis bidang kurikulum, Kesiswaan, Sarana, Kelembagaan, Ketatalaksanaan serta supervisi dan evaluasi pada Madrasah;
- 3) Memberikan pelayanan dan bimbingan yang mencakup pengadaan sarana prasarana Madrasah;
- 4) Sebagai Ketua DCU ;
- 5) Mensosialisasikan pembinaan implementasi Kurikulum;
- 6) Mensosialisasikan pelaksanaan BOS, PIP, dan sertifikasi Guru, Pengawas, BPOPP, BOP dan BOS;
- 7) Mensosialisasikan pelaksanaan PPDB, AKMI, ANBK, KSM

- 8) Membina dan mengadakan pemilihan Guru Teladan;
- 9) Meningkatkan kordinasi dengan Dinas luar terkait;
- 10) Memberikan bimbingan administrasi pengelolaan sarana dan prasarana madrasah;
- 11) Melaksanakan tugas khusus dari Kepala Kantor;
- 12) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.

**b. Nama Jabatan : JPL Analis Kelembagaan Pembinaan Pendidikan**

Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Mengkoordinasikan PIP yang belum cair pada Madrasah-madrasah.
- 2) Memantau dan mendorong madrasah untuk proaktif melakukan identifikasi peserta didik dan memutakhirkan data siswanya ke dalam aplikasi EMIS sebagai basis data penerima PIP;
- 3) Memastikan kelengkapan data usulan calon penerima PIP dari madrasah;
- 4) Meminta keterangan madrasah apabila PIP tidak diambil.
- 5) Menerima dan memeriksa LPJ penggunaan dana BOS MI file hardcopy yang dikirim lembaga ke seksi pendma.
- 6) Sebagai sekretaris DCU;
- 7) Layanan konsultatif tentang akreditasi
- 8) Mapping lembaga terakreditasi berdasarkan predikat akreditasi
- 9) Menindaklanjuti informasi akreditasi dari BANSM kepada madrasah

- 10) Menindaklanjuti informasi dari BANPAUD PNF kepada RA
- 11) Menindaklanjuti informasi tentang Penilaian dan evaluasi di madrasah
- 12) Mendata dan mengusulkan kekurangan guru Madrasah;
- 13) Menangani Sertifikasi Guru Madrasah;
- 14) Pelayanan akun pendaftaran KIP-Kuliah Kemdikbud siswa aktif dan gapyear
- 15) Melaksanakan Verval pada Aplikasi SIMPATIKA;
  - a) Mutasi Guru (SM01, SM02)
  - b) Non Aktif Guru (SM04)
  - c) Perubahan Biodata Guru (S12a, S12b)
  - d) Pergantian Kepala Madrasah (A09)
  - e) Penambahan Jabatan (S30)
  - f) Pengajuan Guru Baru (S07)
  - g) Verval NRG (S26)
  - h) Input Lembaga Baru
  - i) Input Lembaga pada wilayah Pengawas
  - j) Absensi Pengawas
  - k) Keaktifan Kolektif Lembaga (S25)
  - l) SKBK Guru (S29d)
  - m) Alih Fungsi (S16)
- 16) Menangani Pencairan Tunjangan Profesi Guru PNS;

**c. Nama Jabatan : JPL Analis Sistem Informasi Dan Jaringan**

Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Melaksanakan tugas aplikasi data pokok pendidikan EMIS
  - a) Mengintruksikan masa pendataan Emis hingga pemutakhiran data (BAP) pada lembaga
  - b) Mengapprove ajuan perubahan data detail siswa, mengentri data siswa, merombel salah tingkat/kelas
  - c) Mengapprove mutasi Guru dan Tenaga Kependidikan
  - d) Memberikan pelayanan penyelesaian masalah Emis
- 2) Memantau dan menginstruksikan kepada lembaga terkait data valid siswa di Verval PD (Kemdikbudristek)
  - a) Merekap residu (data invalid siswa) berdasar jenjang RA, MI, MTs dan MA
  - b) Memberikan pelayanan penyelesaian masalah verval PD
- 3) Sebagai Tim Inti Kota ;
- 4) Memantau dan menginstruksikan kepada lembaga terkait EDM ERKAM; J E M B E R
  - a) Menginstruksikan masa pendataan EDM ERKAM
  - b) Memberikan pelayanan penyelesaian masalah EDM ERKAM
- 5) Sebagai Koordinator Komponen 4 DCU ;
- 6) Melaksanakan tugas sebagai admin aplikasi Raport Digital Madrasah
- 7) Manangani KKRA, KKMI, KKMTs, KKMA



- 8) Menangani KKG, MGMP dan MGBK
- 9) Memantau Portal Aplikasi BOS dalam rangka untuk mengetahui informasi terkait dengan usulan lembaga calon penerima BOS, Format usulan atau Format SPJ yang diminta untuk selanjutnya menginformasikan ke lembaga;
- 10) Menerima dan memeriksa LPJ penggunaan dana BOS Jenjang MA file hardcopy yang dikirim lembaga ke seksi pendma.
- 11) Melaksanakan tugas lain dari Kepala Seksi;
- 12) Bertanggung jawab kepada Kepala Seksi;

**d. Nama Jabatan : JPL Analis Potensi Siswa/ Santri/ Mahasiswa**

**Tugas dan Tanggung Jawab**

- 1) Menata dan merekap arsip surat keluar;
- 2) Membantu mengkonsep surat-surat sesuai dengan disposisi Kepala Seksi;
- 3) Membantu mengkonsep nota dinas;
- 4) Membuat/menerbitkan surat rekomendasi mutasi siswa
- 5) Membuat/menerbitkan surat rekomendasi pembuatan paspor siswa melanjutkan keluar negeri
- 6) Menerima dan memeriksa LPJ penggunaan dana BOS MTs file hardcopy yang dikirim lembaga ke seksi pendma.
- 7) Pelayanan akun pendaftaran LTMPT dan PTKIN siswa aktif dan gapyear

- 8) Melayani dan memberikan contoh format surat keterangan pengganti ijazah yang hilang, surat keterangan kerusakan ijazah dan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah
- 9) Membuat/Menata SPJ Kegiatan
- 10) Mengusulkan Pengawas, Kepala dan Guru peserta Diklat, Orientasi, Workshop dll.;
- 11) Melaksanakan tugas lain dari Kepala Seksi;
- 12) Bertanggung jawab kepada Kepala Seksi;

**e. Nama Jabatan : JPL Pengadministrasi Persuratan**

Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Membantu mengkonsep surat-surat sesuai dengan disposisi Kepala Seksi;
- 2) Membantu penomoran surat keluar pada aplikasi persuratan;
- 3) Membantu mengkonsep nota dinas;
- 4) Sebagai Tim Adiwiyata (DLH)
- 5) Menerima dan memeriksa LPJ penggunaan dana BOP RA file hardcopy yang dikirim lembaga ke seksi pendma.
- 6) Mengajukan Lembaga untuk mengikuti Pembinaan Perpustakaan dari Perpusda
- 7) Menerima dan memeriksa LPJ penggunaan dana BPOPP file hardcopy yang dikirim lembaga ke seksi pendma.
- 8) Melayani Legalisir Ijazah

9) Melaksanakan tugas aplikasi ajuan bantuan sarana dan prasarana  
SIMSARPRAS

a) Menindaklanjuti edaran pengajuan bantuan sarpras oleh Dirjen  
Pendis kepada lembaga

b) Membuat/menerbitkan surat rekomendasi bantuan sarana dan  
prasarana

c) Memonitoring dan pendampingan tahapan ajuan bantuan  
sarpras hingga pelaporan (SPJ)

10) Melaksanakan tugas lain dari Kepala Seksi;

11) Bertanggung jawab kepada Kepala Seksi;

#### 5. Deskripsi Kegiatan

Kegiatan Pada Seksi Dan Penyelenggaraan Di Kantor Kementerian  
Agama Kota Probolinggo yaitu:

Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA)

Seksi Pendidikan Madrasah kesahariannya melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang kurikulum, ketenagaan dan kesiswaan, sarana kelembagaan dan ketatausahaan serta supervisi dan evaluasi pada Raudhatul Athfal dan Madrasah. berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Seksi Pendidikan Madrasah menyelenggarakan fungsi-fungsi yang meliputi:

a. Penyusunan kurikulum dan standar pembelajaran untuk madrasah.

b. Pengawasan terhadap proses pembelajaran dan pengajaran di madrasah.

- c. Pengembangan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di madrasah.
- d. Pemantauan terhadap kualitas pendidikan dan hasil belajar siswa di madrasah.
- e. Penyelenggaraan program-program peningkatan mutu pendidikan agama Islam di madrasah.
- f. Koordinasi dengan lembaga-lembaga terkait untuk pengembangan pendidikan agama Islam.
- g. Penyediaan bahan ajar dan sumber belajar yang sesuai dengan pendidikan agama Islam di madrasah.
- h. Pembinaan dan pengembangan madrasah dalam hal administrasi, manajemen, dan kelembagaan.
- i. Penyusunan kebijakan terkait dengan pengembangan pendidikan agama Islam di madrasah.

Fungsi-fungsi ini bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan pendidikan agama Islam di madrasah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan kontribusi positif terhadap pembangunan pendidikan di Indonesia.

Kegiatan Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo Tahun Anggaran 2024 sebagai berikut:

- a. Assesmen Madrasah (Jenjang MA)

Bertujuan untuk membantu guru dan sekolah dalam merancang program pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan siswa, serta untuk memonitor perkembangan belajar siswa selama proses

pembelajaran. Hasil assesmen ini biasanya digunakan sebagai dasar untuk memberikan umpan balik kepada siswa, orang tua, dan guru mengenai kemajuan belajar siswa, serta untuk menentukan langkah-langkah perbaikan yang perlu dilakukan.

Selain itu, assesmen juga dapat digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi efektivitas program pembelajaran yang telah diimplementasikan oleh madrasah, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan agar mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan. Dengan demikian, assesmen di madrasah jenjang MA sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan pembelajaran bagi siswa.

b. Assesmen Madrasah (Jenjang MTS)

Tujuan dari assesmen ini adalah untuk membantu guru dan sekolah dalam memantau perkembangan belajar siswa, memberikan umpan balik kepada siswa dan orang tua mengenai kemajuan belajar siswa, serta merancang program pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan siswa. Hasil dari assesmen ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan langkah-langkah perbaikan yang perlu dilakukan dalam proses pembelajaran.

Selain itu, assesmen juga dapat digunakan sebagai alat evaluasi efektivitas program pembelajaran yang telah diimplementasikan oleh madrasah, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan agar mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan. Dengan

demikian, assesmen di madrasah jenjang MTS sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan pembelajaran bagi siswa.

c. Assesmen Madrasah (Jenjang MI)

Bertujuan untuk menilai kemampuan, potensi, dan prestasi siswa dalam berbagai aspek pembelajaran, baik akademik maupun non-akademik. Hasil data dari assesmen ini untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan peserta didik dalam pembelajaran serta memberikan umpan balik yang konstruktif.

Dengan melakukan assessment secara berkala dan komprehensif, madrasah jenjang MI dapat memantau perkembangan peserta didik, meningkatkan kualitas pembelajaran, serta memberikan layanan pendidikan yang lebih efektif dan relevan sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

d. Monev PIP

Tujuan dari Monev PIP antara lain:

- 1) Memantau pelaksanaan program PIP di tingkat sekolah, kabupaten/kota, dan provinsi.
- 2) Menilai kinerja dan capaian program PIP untuk menentukan keberhasilan program.
- 3) Memberikan umpan balik kepada pihak terkait agar dapat melakukan perbaikan dan peningkatan dalam pelaksanaan program.

- 4) Menyediakan data dan informasi yang akurat untuk pengambilan keputusan terkait dengan program PIP.

Monev PIP dilakukan secara berkala dan terstruktur, melibatkan berbagai indikator kinerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil dari Monev PIP digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi keberhasilan program, serta untuk perencanaan dan pengambilan keputusan terkait dengan penyelenggaraan program PIP di masa yang akan datang.

e. Monev EDM-RKAM

Tujuan dari Monev EDM-RKAM antara lain:

- 1) Memantau penggunaan dana dan anggaran sesuai dengan rencana kerja yang telah disusun.
- 2) Menilai efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan dalam mencapai tujuan program yang telah ditetapkan.
- 3) Memberikan informasi yang akurat dan terkini mengenai realisasi anggaran dan kinerja keuangan.
- 4) Memberikan umpan balik kepada pihak terkait untuk perbaikan dan peningkatan dalam pengelolaan keuangan dan anggaran.

Proses Monev EDM-RKAM melibatkan pemantauan secara berkala terhadap realisasi anggaran, pencapaian target, dan kinerja keuangan. Evaluasi dilakukan berdasarkan indikator kinerja yang telah ditetapkan sebelumnya dalam rencana kerja anggaran.

Hasil dari Monev EDM-RKAM digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan keuangan, menyusun laporan keuangan, serta merencanakan langkah-langkah perbaikan atau peningkatan di masa yang akan datang. Dengan adanya Monev EDM-RKAM, diharapkan pengelolaan keuangan dan anggaran dapat lebih terukur, transparan, dan akuntabel.

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Penyajian data merupakan pengungkapan data hasil penelitian yang telah disesuaikan dengan fokus penelitian. Sesuai dengan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan penyajian data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data penelitian akan disajikan dengan mengacu pada fokusnya penelitian secara berurutan, sebagai berikut:

### **1. Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah Di Kementerian Agama Kota Probolinggo**

Pendidikan Madrasah di Kementerian Agama memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pemerintahan di bidang agama, dengan salah satu seksi yang berperan dalam pengelolaan pendidikan agama adalah Pendidikan Madrasah (PENDMA). PENDMA bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan bimbingan terkait kurikulum, ketenagaan, kesiswaan, sarana kelembagaan, ketatausahaan, serta supervisi dan evaluasi di Raudhatul Athfal dan Madrasah. Salah satu aspek penting



yang dikelola oleh PENDMA adalah sistem informasi yang disebut sebagai sistem EMIS (Education Management Information System). Sistem EMIS digunakan untuk mengelola data pendidikan di semua tingkatan pendidikan madrasah mulai dari tingkat RA, MI, MTS, maupun MA.

Optimalisasi dalam penelitian ini merupakan cara khusus yang dilakukan oleh pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo dalam pelayanan sistem informasi manajemen secara umum maupun secara khusus. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Bachtiar selaku bagian staf JPL Analisis Sistem Informasi Dan Jaringan di PENDMA Kementerian Agama Kota Probolinggo.

“Untuk meningkatkan pelayanan di pendidikan madrasah, strategi yang digunakan agar efektif yaitu membuat tutorial video di YouTube tentang pembaruan terbaru terkait EMIS. Video ini kemudian dibagikan kepada madrasah-madrasah terkait. Dengan cara ini, madrasah yang mengalami kendala dalam memahami tutorial dapat memanfaatkannya untuk memecahkan masalah mereka. Hasilnya, guru-guru dari beberapa madrasah yang sebelumnya meminta bantuan dari orang lain akhirnya dapat menyelesaikan tugas mereka sendiri setelah menonton tutorial di YouTube. Tanpa adanya fitur baru, proses berjalan lancar. Bahkan, dalam dua tahun terakhir, pembaruan data lembaga, sarana prasarana, siswa, dan guru telah mencapai 100% kelengkapan. Masalah sebelumnya seperti ketidaklengkapan data dan keterlambatan telah teratasi, terutama karena ada sosialisasi tentang penggunaan dana BOS untuk membayar gaji guru dan petugas EMIS, yang kini menjadi prioritas utama. Hal ini berdampak positif pada kesejahteraan mereka secara keseluruhan.”<sup>61</sup>

Berdasarkan pendapat Bapak Bachtiar bahwa dalam meningkatkan pelayanan di pendidikan madrasah, salah satu cara yang efektif adalah

---

<sup>61</sup> Arrofah Bachtiar Atmajaya, wawancara, Probolinggo, 30 April 2024.

melalui tutorial youtube yang berkaitan dengan EMIS. Terutama karena EMIS sering kali memiliki fitur-fitur baru yang mungkin memerlukan pemahaman lebih lanjut. Madrasah dapat mengakses konten tersebut jika mengalami kesulitan dalam menggunakan EMIS. Selanjutnya, konten tutorial tersebut dapat dishare ke grup madrasah untuk penyebaran informasi yang lebih luas. Pelayanan di pendidikan madrasah sudah cukup bagus, namun terdapat beberapa kendala waktu dalam memberikan informasi kepada pihak madrasah terkait pengisian data di EMIS. Seperti yang disampaikan Ibu Endang selaku wali kelas 6 di MI Nurul Yaqin.

“Pelayanan yang diberikan oleh pendidikan madrasah sudah cukup bagus, namun masih perlu ada perbaikan. Mengingat teknologi terus berkembang, idealnya pelayanan menjadi lebih cepat dan tidak memberikan informasi secara mendadak. Misalnya, pengisian data yang sering memiliki deadline yang terlalu mendekati, seringkali hanya dua hari sebelumnya. Jika bisa, memberikan deadline seminggu sebelumnya akan lebih nyaman. Tantangannya adalah operator sering kali terburu-buru, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memprosesnya.”<sup>62</sup>

Wawancara selanjutnya kepada Ibu Dini Hayati selaku kepala madrasah MI Nurul Yaqin:

“Pelayanan dari PENDMA kepada sekolah sudah terbukti baik. Mereka tanggap dalam menyelesaikan masalah yang muncul, dengan cepat memperbaiki ketidaksesuaian data, dan melakukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Keunggulan sistem EMIS juga terlihat dalam kemampuannya untuk mendeteksi duplikasi nama. Misalnya, jika ada dua nama yang sama di sekolah, EMIS akan dengan cepat mengidentifikasi keberadaan kedua nama tersebut, sehingga tidak ada kesalahan dalam pelaporan data. Kemampuan ini membuat EMIS menjadi alat yang sangat efektif dan tidak bisa dimanipulasi dalam melacak informasi sekolah.”<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Endang, wawancara, Probolinggo, 02 Mei 2024.

<sup>63</sup> Dini Hayati, wawancara, Probolinggo, 02 Mei 2024.

Menurut keterangan yang diberikan oleh Ibu Dini Hayati selaku kepala madrasah MI Nurul Yaqin bahwa optimalisasi dalam pelayanan pendidikan madrasah sudah baik. Hal ini terutama karena pihak pendidikan madrasah cepat dalam menanggapi masalah yang terkait dengan EMIS.

Setelah melakukan wawancara kepada kepala madrasah MI Nurul Yaqin kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Syaiful selaku operator EMIS di MAN 1 Probolinggo. Wawancara ini dengan pertanyaan yang sama, guna untuk mendapatkan data lain dan juga untuk menguji keabsahan informasi melalui triangulasi sumber.

“Untuk pelayanan di pendma sudah full service, jadi apa aja yang di keluhkan pihak madrasah di respon dengan solusi terbaik dan bantuan yang diberikan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dalam EMIS yang ada di satker, dan masalah-masalah yang muncul di satker juga dilayani dengan baik oleh pendidikan madrasah (Pendma).”<sup>64</sup>

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari Bapak Syaiful, ia menjelaskan bahwa pelayanan di pendidikan madrasah telah mencapai standar full service. Ketika menghadapi permasalahan pada EMIS di satker, pihak pendidikan madrasah memberikan solusi terbaik untuk menanganinya. Selain itu, permasalahan yang timbul di satker juga ditangani dengan baik oleh pihak pendidikan madrasah.

---

<sup>64</sup> Syaiful, wawancara, Probolinggo, 03 Mei 2024.

## **2. Dampak Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Madrasah Di Kementerian Agama Kota Probolinggo**

Adanya Sistem Informasi Manajemen atau yang disebut EMIS, di pendidikan Madrasah memiliki dampak yang signifikan bagi para penerimanya. Tujuan dari sistem informasi tersebut adalah meningkatkan kualitas pelayanan bagi penerima manfaat, serta membantu mereka dalam mengatasi kesulitan yang mereka hadapi menjadi lebih mudah dari sebelumnya. Penggunaan sistem informasi ini sangat bermanfaat bagi madrasah yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Kota Probolinggo, karena membantu dalam pengelolaan dan peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Bapak Zainul, selaku Kepala Seksi Pendma, mengatakan bahwa:

“Dampak positifnya yakni pelayanan yang lebih cepat, meningkatkan integritas, mempermudah pelayanan, dan dapat diakses oleh semua masyarakat. Dampak negatifnya adalah silaturahmi yang kurang, karena jika ingin bertanya mengenai EMIS secara online kurang efektif. Pertanyaan terkait kesulitan dalam EMIS membutuhkan penjelasan yang detail, yang sulit didapatkan secara online, dan juga memerlukan biaya untuk membeli perangkat.”<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pendma di Kementerian Agama, dampak positif dari penerapan sistem ini adalah kemudahan dalam memberikan pelayanan di Pendma. Namun, selain dampak positif, ada pula dampak negatif yang perlu diperhatikan. Dampak negatifnya meliputi berkurangnya interaksi silaturahmi, yang dapat

---

<sup>65</sup> Muhammad Zainullah, wawancara, Probolinggo, 22 Mei 2024.

menyebabkan kesulitan saat membutuhkan penjelasan detail terkait EMIS.

Selain itu, penggunaan sistem ini juga memerlukan biaya tambahan.

Bapak Arrofhah Bachtiar Atmajaya, A.Md. selaku JPL Analisis Sistem Informasi dan Jaringan, menyampaikan:

“Dengan adanya sistem informasi manajemen (EMIS) ini menurut saya bak madrasah itu bisa lebih mandiri dan bisa tepat waktu dalam pengerjaan, tanpa harus selalu mengandalkan datang langsung ke kantor. Jadi informasi tentang pekerjaan mengenai EMIS ini yang telah dilakukan dapat diakses secara online, dan di kantor juga sudah termonitor. Hal ini memungkinkan untuk mengetahui dengan jelas mana yang sudah selesai dan mana yang belum. Jika ada pekerjaan yang belum selesai, informasinya dapat segera diberikan kepada pihak terkait agar mereka dapat menyelesaikannya dengan segera sesuai instruksi dari kantor.”<sup>66</sup>

Hasil wawancara di atas memungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa sistem informasi manajemen sangat penting. Dengan adanya ini, madrasah dapat lebih mandiri dalam pengerjaan EMIS dan mempermudah pengelolaan data. Selain itu, kantor juga dapat memantau kegiatan secara efisien dari jarak jauh karena telah termonitor.

Kemudian Bapak Samsul Arifin selaku operator emis di MI Nurul Yaqin, beliau juga menyampaikan :

“Sistem emis itu dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data siswa, guru maupun sarana prasarana yang ada di madrasah. Selain itu, sangat memungkinkan menggunakan emis ini dalam mengakses informasi yang lebih cepat dan akurat bagi stakeholder atau pihak yang terkait.”<sup>67</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Endang, yang menjabat sebagai wali kelas 6 di MI Nurul Yaqin. Namun, terdapat beberapa perbedaan

<sup>66</sup> Arrofhah Bachtiar Atmajaya, wawancara, Probolinggo, 30 April 2024.

<sup>67</sup> Samsul Arifin, wawancara, Probolinggo, 02 Mei 2024.

dalam penyampaian terkait dampak dari kualitas pelayanan pendidikan madrasah. Perbedaan ini dapat dijadikan sebagai saran atau bahan evaluasi untuk perbaikan lebih lanjut :

“Dampak positifnya seperti yang saya sampaikan juga sebelumnya ya bak, itu sudah lumayan bagus, efektifnya dapat mempermudah operator dalam pengisian data EMIS. Tapi, disini menurut saya dampak negatifnya itu terkait batas waktu pengiriman informasi dari pihak pendidikan madrasah (pendma) yang terlalu mendekati deadline. Sebaiknya ya bak, informasi yang akan disampaikan itu memiliki batas waktu yang jauh-jauh hari sebelumnya agar pihak operator itu bisa mengerjakan dengan hasil yang maksimal. Ini juga sudah sering mengalami situasi dimana batas waktu informasi terakhirnya hanya tersisa dua hari atau bahkan satu hari saja bisa membuat kebingungan dan kepanikan.”<sup>68</sup>

Hasil wawancara tersebut di atas memungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa menggunakan sistem EMIS ini dapat mengakses informasi yang ada di madrasah lebih cepat dan akurat. Namun, butuh perpanjangan waktu dalam penyampaian informasi yang terkait dengan EMIS dibutuhkan. Batas waktu ini sangat penting bagi pihak madrasah guna untuk memastikan pengisian data dapat dilakukan dengan maksimal dan menghindari keterlambatan.

Menurut Bapak Samsul Arifin selaku operator EMIS bahwa kesalahan data yang ada di MI Nurul Yakin telah semakin menurun dan sudah berhasil diatasi serta diperbaiki. Adapun data-data kesalahan dari tahun-tahun sebelumnya, sebagai berikut:

---

<sup>68</sup> Endang, wawancara, Probolinggo, 02 Mei 2024.

**Tabel 4.2**  
**Data Kesalahan MI Nurul Yaqin**

No	Kesalahan data	2019	2020	2021	2022	2023	Jumlah
1	Pengisian NISN	-	-	-	-	-	
2	Data orangtua tidak sesuai	-	-	-	-	-	
3	Mutasi siswa	-	-	-	3	1	4
4	Siswa ganda	-	-	1	-	-	1
5	Data guru	1	-	-	-	-	1

Sumber: Dokumentasi MI Nurul Yaqin Kota Probolinggo

Selain wawancara kepada pihak MI Nurul Yaqin. Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak MAN 1 Kota Probolinggo. Wawancara tersebut bertujuan untuk mengetahui dampak yang signifikan dari sistem informasi manajemen bagi para penerimanya.

Menurut data hasil wawancara dengan Bapak Syaiful, beliau pihak operator emis yang ada di MAN 1 Kota Probolinggo:

“Kalau dampak positifnya untuk emis sendiri kerjaan kita akan tertolong atau lebih efisien dan mempercepat pelayanan melalui aplikasinya, dan apa yang di kerjakan itu semuanya tersusun rapi dan apa yang nantik kita butuhkan sewaktu-waktu tinggal kita buka di aplikasi emis itu, pasti ada kalau di kerjakan semua dari pihak operator nya. Kalau untuk dampak negatifnya mungkin hanya di kesalahan data, itupun sudah teratasi.”<sup>69</sup>

Menurut pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Syaiful, keberadaan sistem EMIS akan mempermudah pekerjaan dan meningkatkan efisiensi, serta mempercepat pelayanan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Dengan adanya sistem EMIS, semua data dapat diakses kapan saja melalui aplikasi EMIS, karena pengelolaannya dilakukan dengan baik oleh pihak operator. Dampak negatifnya ialah saat terjadi

<sup>69</sup> Syaiful, wawancara, Probolinggo, 03 Mei 2024.

kesalahan data yang ada di madrasah. Berikut adalah data-data kesalahan yang terjadi di MAN 1 Kota Probolinggo:

**Tabel 4.3**  
**Data Kesalahan MAN 1 Kota Probolinggo**

No	Kesalahan data	2019	2020	2021	2022	2023	Jumlah
1	Pengisian NISN	-	-	-	-	7	7
2	Data orangtua tidak sesuai	-	-	-	-	3	3
3	Mutasi siswa	-	-	-	2	2	4
4	Siswa ganda	-	-	-	-	-	
5	Data guru	-	-	-	-	-	

Sumber: Dokumentasi MAN 1 Kota Probolinggo

### **3. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah Di Kementerian Agama Kota Probolinggo**

Dalam sebuah kegiatan terutama pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen atau yang disebut dengan EMIS ini untuk meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah tentunya ada faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan kegiatannya sama halnya dengan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo.

Menurut Bapak Ahmad Zaini S. Ag., M.Pd Kepala Kantor Kementerian Agama setelah penelitian melakukan wawancara dengan beliau tentang kelemahan dan kelebihan terkait dengan adanya faktor pendukung dan penghambat.

“kelemahan dan kelebihannya itu pasti ada. Kalau kelebihannya bisa membantu mempercepat akses data informasi tentang madrasah, siswa maupun guru. Kalau kelebihannya itu khawatir data yang ada itu disalah gunakan oleh pihak-pihak yang tidak



bertanggung jawab, sehingga ada pembelokan data atau pemalsuan data. Itu salah satu kelemahannya.”<sup>70</sup>

Menurut Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo dalam setiap kegiatan apapun pasti ada kelemahan dan kelebihan terkait dengan adanya faktor pendukung dan penghambat. Kelebihan dari sistem informasi disini adalah dapat membantu mempercepat dalam mengakses sebuah data bagi madrasah, baik itu data siswa, guru, maupun informasi madrasah mengenai dana BOS. Untuk kelemahannya adalah potensi penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Kemudian Bapak Bachtiar memberikan penjelasan terkait faktor pendukung dan penghambat dalam wawancara beliau menyampaikan :

“Terkait faktor pendukung itu, cara mengatasi kelemahan pelayanan di pendma itu melakukan koordinasi saling menguatkan saling mengisi, jadi jika salah satu dari pegawai itu ada kesibukan dan lain sebagainya sebelum semua teratasi jadi yang satunya bisa mengatasi. Misal, bisa menggantikan sementara, dan jadi pelayanannya tidak terputus. Kelemahan pelayanan tersebut juga apabila ada yang konsultasi kita akan layani dengan baik dan semuanya di pendma harus dituntut untuk mengetahui tugas pendma, dan mencintai madrasah biar kelemahan-kelemahan pelayanan akhirnya tertutupi dengan pelayanan yang prima. Kalau faktor penghambatnya waktu itu ada kendala data yang akan di entri, misalkan salah satunya data siswa orang tua kadang tidak mengirimkan data lengkap akhirnya problemnya data itu tidak lengkap dan tidak bisa masuk pada pusdatin dan juga nantinya data siswa tersebut itu tidak memiliki NISN.”<sup>71</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung adalah sebuah tanggung jawab pendidikan madrasah (PENDMA) untuk memberikan pelayanan yang baik, dengan cara apapun.

---

<sup>70</sup> Ahmad Zaini, wawancara, Probolinggo, 30 April 2024.

<sup>71</sup> Arrofah Bachtiar Atmajaya, wawancara, Probolinggo, 30 April 2024.

Untuk faktor penghambatnya adalah masalah data yang tidak lengkap dan keterlambatan data tidak dapat dimasukkan ke dalam Pusat Data Pendidikan Agama Islam (PUDASTIN).

Bapak zainul kepala seksi pendma juga mengatakan tentang peningkatan suatu pelayanan :

“Pelayanannya lebih ditingkatkan, perlu sinkronisasi dengan dapodik, biar lebih mudah ketika ada orang pindah dari SD ke Madrasah untuk memperlancar apabila terjadi mutasi siswa”.<sup>72</sup>

Hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan, diperlukan sinkronisasi dengan Dapodik. Hal ini bertujuan agar proses penanganan siswa yang pindah sekolah menjadi lebih mudah.

Selain wawancara dengan pegawai Pendidikan Madrasah (PENDMA) di Kementerian Agama Kota Probolinggo, bahwa peneliti juga mengumpulkan data dari madrasah yang berada di kota kota Probolinggo. Dalam wawancara dengan Bapak Samsul Arifin, beliau mengatakan bahwa:

“Faktor pendukung:

1. Di perintahkan untuk dikerjakan di jauh2 hari sebelum waktu pengerjaan emis di tutup.
2. Kalau sinyal lemot karena banyak yang ngerjain di sarankan untuk mengerjakan di tengah malam sekitar jam 22.00 sampai jam 05. 00 atau subuh sinyal biasanya lancar.

Hambatannya itu kalau sinyal lagi banyak yang ngerjakan, terkadang kalau perbaikan dari pusat itu lagi kita kan mengalami kesulitan. Ada juga kalau masalah mutasi siswa yang dari SD itu bak, di SD nya bilang sudah keluar tapi ternyata masih aktif di sekolah sana.”<sup>73</sup>

<sup>72</sup> Muhammad Zainullah, wawancara, Probolinggo, 22 Mei 2024.

<sup>73</sup> Samsul Arifin, wawancara, Probolinggo, 02 Mei 2024.

Hal tersebut juga tidak dapat disangkal oleh Ibu Endang selaku wali kelas 6 di MI Nurul Yaqin terkait faktor penghambat bahwa :

“Faktor penghambat:

1. Kadang gini ada anak pindahan tapi balom di cut dari lembaga lama.
2. Ada data siswa itu orangtuanya kadang tidak sama, masalahnya kadang kalau orang nikah siri gitu lahir dari seorang ibu otomatis KK nya ikut mbahnya itu kadang yang bentrok, jadi bingung KK yang benar ini yang mana.
3. Anak pindahan, misalnya salah satu siswa anak broken me orang tuanya cerai gitu bak, orangtua yang cerai itu otomatis anaknya pasti ikut. Misalnya anaknya sekolah disini ini cerai ikut ibunya atau ikut ayahnya itu kan pindah ke luar kota, itu tidak diurusi emisnya, siswa itu berhenti atau tidak pakai mutasi pindahan, tiba-tiba sudah sekolah tempat lama. Jadi bingung, soalnya kita mau ngurusin gimana kadang ke Surabaya pindahnya kadang di Banyuwangi, jadi susah kalau bukan mereka yang ngurus. Istilahnya tersendat sendat dalam mengurusin perpindahan mutasi siswa.”<sup>74</sup>

Hasil dari wawancara tersebut dapat diuraikan bahwa faktor pendukung adalah responsif dalam menyelesaikan tugas EMIS dari kantor agar menghindari keterlambatan dalam pengisian data. Sedangkan faktor penghambatnya salah satunya adalah sinyal yang dapat menyebabkan keterlambatan atau bahkan penurunan server saat menggunakan aplikasi EMIS secara bersamaan. Selain itu, masih ada beberapa kendala terkait data siswa di madrasah yang perlu diatasi.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada madrasah lain yang menggunakan sistem informasi tersebut di MAN 1 Kota Probolinggo.

Beliau berpendapat :

“Faktor Pendukungnya adalah ketegasan semua wali kelas dalam mengkoordinasikan dengan BK, sehingga anak-anak itu yang

---

<sup>74</sup> Endang, wawancara, Probolinggo, 02 Mei 2024.

diminta untuk mengumpulkan berkas-berkas yang dibutuhkan dari madrasah segera di kumpulkan. Untuk hambatannya waktu anak-anak siswa untuk pengumpulan berkas seperti KK, maupun KTP itu pasti molor.”<sup>75</sup>

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung adalah ketegasan dalam mengkoordinasi siswa untuk segera mengumpulkan berkas yang diminta dari madrasah. Hal ini memastikan bahwa berkas-berkas tersebut cepat terkumpul, sehingga mempermudah proses pengisian data siswa. Namun, terdapat faktor penghambat ketika siswa diminta untuk mengumpulkan berkas, seringkali terjadi keterlambatan dan penundaan.

Berdasarkan hasil data yang terkumpul dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, teridentifikasi analisis SWOT sebagai berikut:

1. Kekuatan/Strength

a. Proses mengelola data menjadi mudah dan cepat

Data dapat diakses dengan cepat dari berbagai perangkat, memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang mereka perlukan tanpa tertunda.

b. Data yang dihasilkan akurat

EMIS menerapkan proses validasi yang ketat pada saat data diinput untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan benar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

c. Memudahkan pemantauan kinerja madrasah

---

<sup>75</sup> Syaiful, wawancara, Probolinggo, 03 Mei 2024.

EMIS memiliki fitur dashboard yang menampilkan matrik kinerja kunci madrasah, seperti tingkat kehadiran siswa, hasil ujian, dan tingkat kelulusan, yang memudahkan pemantauan secara real-time.

d. Aksesibilitas informasi yang cepat

Sistem EMIS biasanya dilengkapi dengan fitur pencarian dan filterisasi yang memungkinkan pengguna untuk menemukan data yang spesifik dengan cepat.

2. Kelemahan/Weakness

a. Keterbatasan sumber daya manusia

Staf di pendidikan madrasah memiliki keterbatasan dalam pengetahuan teknis yang diperlukan untuk mengoperasikan EMIS dengan baik, seperti pengaturan sistem, pemecahan masalah, dan manajemen data.

b. Kesulitan implementasi yang kurang efektif

Kurangnya infrastruktur yang memadai, seperti koneksi internet yang stabil atau perangkat keras yang memadai, dapat menghambat implementasi EMIS dengan efektif.

c. Kesalahan dalam menginput data

Masalah dalam format data atau struktur data yang tidak sesuai dengan kebutuhan EMIS dapat menghasilkan kesalahan dalam menginput data.

d. Ketergantungan pada koneksi internet

Ketergantungan pada koneksi internet dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengisian data ke dalam EMIS atau bahkan mengalami gangguan selama proses pengisian.

- e. Menggunakan aplikasi emis secara bersamaan dapat membuat server lemot atau down

Kapasitas server EMIS yang terbatas dapat menyebabkan kinerja yang tidak memadai saat banyak pengguna mengakses aplikasi secara bersamaan.

### 3. Peluang/Opportunities

- a. Membantu lembaga pendidikan dalam mengelola informasi lingkungan

Informasi yang dikumpulkan dan dianalisis melalui EMIS dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan tepat waktu untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan manajemen madrasah.

- b. Membantu kinerja lingkungan

EMIS membantu dalam manajemen data siswa, termasuk data pribadi, dan riwayat kehadiran, yang memudahkan identifikasi masalah dan kebutuhan siswa.

- c. Mematuhi regulasi

EMIS dapat digunakan untuk melaporkan data pendidikan secara akurat dan tepat waktu kepada otoritas pendidikan setempat atau nasional sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### 4. Ancaman/Threats

##### a. Keamanan pada data

Ancaman terbesar adalah pelanggaran keamanan data, dimana data sensitif seperti informasi pribadi siswa atau informasi keuangan madrasah dapat diakses atau diakses oleh pihak yang tidak sah.

##### b. Biaya implementasi yang tinggi

Biaya untuk membeli lisensi perangkat lunak EMIS yang cocok dengan kebutuhan madrasah bisa sangat tinggi, terutama jika harus memilih solusi kustom atau dengan fitur tambahan.

##### c. Tantangan dalam pengumpulan data yang akurat dan terkini

Tantangan utama adalah kesalahan dalam menginput data ke dalam EMIS, yang dapat mengakibatkan tidak akurat atau tidak lengkapnya informasi.

**Tabel 4.4**  
**Matriks IFAS**

No	Strength (Kekuatan)	Rating	Bobot	Skor
1	Proses mengelola data menjadi mudah dan cepat	4	0,31	1,23
2	Data yang dihasilkan akurat	3	0,31	0,92
3	Memudahkan pemantauan kinerja madrasah	3	0,23	0,69
4	Asesibilitas informasi yang cepat	2	0,15	0,31
<b>Jumlah</b>			<b>1,00</b>	<b>3,15</b>
No	Weakness (Kelemahan)	Rating	Bobot	Skor
1	Keterbatasan sumber daya manusia	-3	0,23	-0,69
2	Kesalahan dalam menginput data	-4	0,31	-1,23
3	Ketergantungan pada koneksi internet	-2	0,23	-0,46
4	Menggunakan aplikasi emis secara bersamaan dapat membuat server lemot atau down	-3	0,23	-0,69
<b>Jumlah</b>			<b>1,00</b>	<b>-3,08</b>

Sumber: diolah oleh peneliti

**Tabel 4.5**  
**Matriks EFAS**

No	Opportunities (Peluang)	Rating	Bobot	Skor
1	Membantu lembaga pendidikan dalam mengelola informasi lingkungan sekolah	4	0,36	1,45
2	Membantu kinerja lingkungan sekolah	3	0,36	1,09
3	Mematuhi regulasi	2	0,27	0,55
<b>Jumlah</b>			<b>1,00</b>	<b>3,09</b>
No	Threats (Ancaman)	Rating	Bobot	Skor
1	Keamanan pada data sekolah	-3	0,57	-1,71
2	Tantangan dalam pengumpulan data yang akurat dan terkini	-3	0,43	-1,29
<b>Jumlah</b>			<b>1,00</b>	<b>-3,00</b>

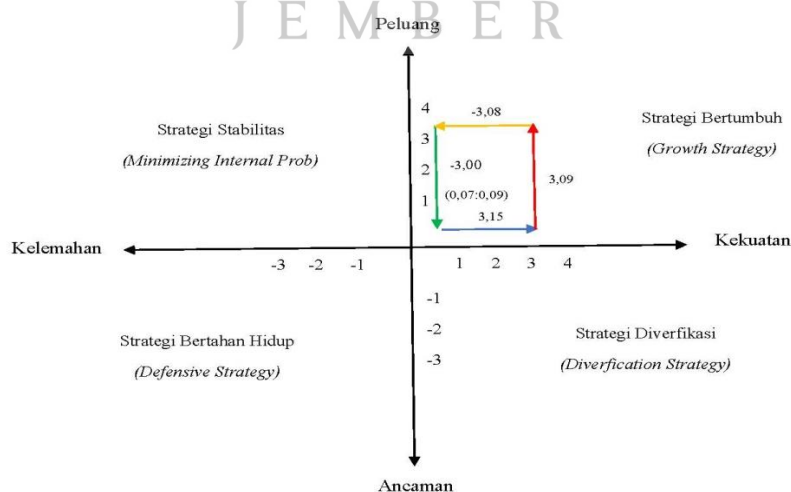
Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan analisis SWOT diatas, maka dapat diketahui penjumlahannya sebagai berikut:

$$\text{Kekuatan} - \text{Kelemahan} = 3,15 - 3,08 = 0,07$$

$$\text{Peluang} - \text{Ancaman} = 3,09 - 3,00 = 0,09$$

Berdasarkan hasil Scanning IFAS dan EFAS diatas, maka dapat digambarkan Matriks SWOT (Matriks Space) untuk mengetahui kondisi strategi Pendma di Kementerian Agama Kota Probolinggo. Adapun gambar matriksnya sebagai berikut:



Sumber: diolah oleh peneliti



Berdasarkan hasil analisis pada diagram analisis SWOT diperoleh sumbu X dan Y. Pada diagram diatas menunjukkan pada kuadran I artinya situasi yang menguntungkan bagi Pendma Kemenag Kota Probolinggo dengan menggunakan strategi Strength Opportunities untuk mengembangkan program EMIS di Kemenag Kota Probolinggo dengan memanfaatkan kekuatan internal yang dimiliki.

**Tabel 4.6**  
**Scanning Matriks SWOT**

<b>EFAS</b>	<b>STRENGTH (S)</b>	<b>WEAKNESS (W)</b>
	<b>IFAS</b>	a. Proses mengelola data menjadi mudah dan cepat. b. Data yang dihasilkan akurat c. Memudahkan pemantauan kinerja sekolah d. Aksesibilitas informasi yang cepat
<b>OPPORTUNITIES (O)</b>	<b>“SO” STRATEGY</b>	<b>“WO” STRATEGY</b>
a. Membantu lembaga pendidikan dalam mengelola informasi lingkungan b. Membantu kinerja lingkungan sekolah c. Mematuhi regulasi	a. Memanfaatkan relasi yang baik untuk lembaga pendidikan dalam proses pengelolaan data b. Dapat memaksimalkan SDM dalam pemantauan kinerja lingkungan sekolah dengan partisipasi aktif dan peningkatan berkelanjutan	a. Merekrut staf baru yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi b. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses implementasi untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan input data c. Tingkatkan penyedia layanan internet yang lebih handal, agar koneksi internet yang stabil untuk

THREATS (T)	“ST” STRATEGY	“WT” STRATEGY
a. Keamanan pada data sekolah b. Tantangan dalam mengumpulkan data yang akurat dan terkini	a. Menjaga kebijakan keamanan data yang ketat untuk melindungi informasi sensitif dan ancaman keamanan b. Meningkatkan proses pengumpulan data untuk memperbarui secara teratur untuk memastikan akurasi serta keterknilnilan informasi yang terkumpul	a. Mempertimbangkan sumber daya manusia yang lebih efisien untuk mengatasi keterbatasan b. Melakukan sesi pelatihan secara berkala bagi staf yang melibatkan dengan keterampilan dan pengetahuan terbaru terkait pengumpulan data

Sumber: diolah oleh peneliti

### C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode observasi wawancara, dan dokumentasi akan dijelaskan lebih lanjut oleh peneliti sesuai dengan sistematika deskripsi pembahasan. Peneliti akan memaparkan hasil penelitian dengan menggunakan teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Data-data yang diperoleh dari pengamatan, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam analisis data kualitatif, kemudian diidentifikasi agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pengamatan dan wawancara telah dilakukan untuk mengumpulkan data mengenai Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama Kota Probolinggo. Peneliti menemukan beberapa hal sebagai berikut:

## **1. Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah Di Kementerian Agama Kota Probolinggo**

Perkembangan sistem informasi manajemen selama beberapa tahun terakhir telah mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi. Sejak adanya pembaruan versi 3.0 pada tahun 2017 hingga 2019, sistem EMIS sudah tersedia secara online. Namun, penggunaannya bervariasi, ada yang mengisi data melalui aplikasi, ada yang langsung online, dan ada yang masih melakukan pengisian secara manual yang kemudian diunggah ke sistem. Meskipun versi 3.0 telah memberikan kemudahan akses, namun terkadang penggunaan menjadi lambat karena jumlah pengguna yang banyak dan server yang terbatas. Untuk mengatasi hal ini, pada tahun 2020 ada pembaruan versi 4.0 dari sistem EMIS. Pada versi ini, Kementerian Agama mewajibkan penggunaan aplikasi EMIS sebagai basis data utama pendidikan, dan menyediakan server yang lebih besar untuk menampung penggunaan di semua madrasah. Perbaikan dan peningkatan ini didukung oleh pihak Bank Dunia. Sehingga EMIS 4.0 menjadi solusi yang lebih efisien dalam manajemen data pendidikan.

Dengan adanya versi baru tersebut, pihak Pendma di Kementerian Agama Kota Probolinggo telah meningkatkan pelayanannya agar lebih efektif sesuai dengan kebutuhan. Mereka memberikan pengarahan tentang data yang perlu diunggah dan memberikan informasi bahwa unggahan data

akan membantu mengatasi kesulitan. Dengan pelayanan ini, madrasah dapat dengan mudah mengakses konten atau unggahan baru dari pihak pendma, memudahkan adaptasi terhadap fitur-fitur baru dalam aplikasi EMIS. Pendekatan ini telah terbukti berhasil, seperti yang terjadi pada salah satu madrasah yang dapat menyelesaikan tugasnya dengan bantuan informasi yang disediakan.

Oleh sebab itu, teori yang dijadikan oleh peneliti sebagai landasan mengenai hal tersebut menurut Tjiptono yaitu:

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas/jasa

Memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dilihat dari sudut pandang pelanggan.

b. Mengelola harapan pelanggan

Setiap instansi hendaknya tidak berusaha lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan agar janji yang ditawarkan pada pelanggan tidak menjadi harapan kosong bagi para pelanggan. Janji yang ditawarkan menjadi peluang untuk memenuhi harapan pelanggan.

c. Mengelola bukti (evidence) kualitas jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas jasa. Bukti-

bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas jasa (gedung, kendaraan, dan sebagainya), penampilan pemberi jasa, perlengkapan, peralatan yang digunakan untuk memberi jasa, biaya jasa, logo perusahaan. Selain itu sebagai faktor seperti lokasi gedung, interior ruangan, dan atmosfer (situasi dan kondisi dimana terjadinya proses keberlangsungan jasa) dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap perusahaan jasa, misalnya keramahan, ketenangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, maupun fleksibilitas.

d. Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya positif dalam rangka menyampaikan kualitas pelayanan/jasa. Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik, oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

e. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas harus dijadikan sistem nilai organisasi yang akan menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, harapan untuk meningkatkan kualitas. Agar tercipta budaya kualitas yang baik dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi. Upaya membentuk budaya dapat dilakukan melalui pengembangan satu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Ada delapan program pokok yang saling

terkait guna membentuk budaya kualitas, yaitu : pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumber daya manusia, standar kinerja, pengembangan karier, survey opini, perlakuan yang adil, dan profit sharing.

f. Menciptakan automating quality

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas jasa yang disebabkan kurang sumberdaya manusia yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menemukan bagian mana yang membutuhkan sentuhan dan bagian mana yang memerlukan yang mencakup keseluruhan jasa.

g. Menindak lanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan atau persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

h. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna

mendukung pengambilan keputusan informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.<sup>76</sup>

Berdasarkan hasil temuan dan data analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti menemukan dan menelaah bahwa Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah Di Kementerian Agama Kota Probolinggo sesuai dengan teori kualitas pelayanan publik yang tertulis dalam buku Siti Marwiyah yang berjudul Strategi Dalam Peningkatan kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi.

## **2. Dampak Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Madrasah Di Kementerian Agama Kota Probolinggo**

Setiap kegiatan yang dilakukan pastinya memiliki dampak tersendiri bagi objek yang melakukan tersebut. Seperti halnya dengan kegiatan yang ada di pendidikan madrasah atau pendma ini mengenai sistem informasi manajemen (EMIS). Kehadiran EMIS telah membawa dampak positif yang signifikan. Ini memudahkan madrasah dalam mengunggah data siswa, guru, dan fasilitas madrasah. Dengan demikian, sistem ini memberikan manfaat yang besar bagi pihak madrasah yang menggunakannya. Tidak hanya itu, EMIS juga mempermudah pegawai

---

<sup>76</sup> Tjiptono Fandy, 88 – 96.

pendma untuk mengawasi atau memantau kegiatan meskipun melalui jarak jauh. Sesuai dengan teori pelayanan publik yang tertulis dalam buku Muhammad Ridwan sebagai berikut:

Berikut merupakan dampak positif dari keberadaan sistem informasi yang dapat terukur secara materil maupun non material.

- 1) Mereduksi human error
- 2) Mempercepat pekerjaan
- 3) Mereduksi biaya proses
- 4) Mempermudah proses monitoring dan evaluasi
- 5) Membantu mempermudah pengambilan keputusan

Sedangkan dampak negatif dari keberadaan sistem informasi dapat merugikan secara moril maupun material.

- 1) Kejahatan perbankan melalui pencurian data dari berbagai media
- 2) Pencemaran nama baik melalui pencurian data dari berbagai media
- 3) Penyalahgunaan informasi untuk menyebarkan berita hoax
- 4) *Cyber Crime*<sup>77</sup>

Dampak dari sistem informasi manajemen ini dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh dilapangan dari salah satu madrasah yakni di MI Nurul Yakin. Data tersebut menunjukkan bahwa dari tahun 2019 hingga 2021, tidak terjadi kesalahan dalam pengelolaan data. Namun, pada tahun 2022, terjadi kesalahan terkait mutasi siswa yang tidak dapat ditarik datanya karena masih aktif di

---

<sup>77</sup> Muhammad Ridwan et.al., 24-25.



sekolah lama. Oleh karena itu, data tersebut harus diurus dan diperbaiki agar dapat dimasukkan ke sekolah saat ini. Pada tahun berikutnya, yaitu 2023, terjadi penurunan kesalahan dalam pengelolaan data mutasi siswa, menunjukkan bahwa progres pelayanan berjalan dengan baik. Pelayanan ini sangat penting dalam kegiatan pendidikan dan telah memberikan hasil yang cukup efektif dalam jangka waktu tersebut.

Dengan demikian, hal ini telah sesuai dengan tujuan utama pelayanan yaitu meningkatkan pelayanan terhadap madrasah, terutama bagi kelompok yang masih menghadapi kendala dalam melaksanakan kegiatan EMIS.

### **3. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah Di Kementerian Agama Kota Probolinggo**

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ahmad Zaini S. Ag., M.Pd kepala kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo bahwasanya setiap kegiatan apa pasti ada kekurangannya. Begitupun dengan pendidikan madrasah (Pendma) di Kementerian Agama Kota Probolinggo dimana ada kelebihan pasti ada kekurangan terutama sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan. Hal tersebut tidak akan terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mencapai tujuan dari sistem emis tersebut. Sebagaimana faktor pendukung dan penghambat sebagai berikut:

**Adapun faktor pendukung sebagai berikut :**

1. Adanya sistem EMIS dapat membantu mempercepat atau mempermudah madrasah dalam mengakses sebuah data. Berdasarkan data yang ditemukan dilapangan ialah dalam mengkoordinasi dengan baik, sehingga memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan. Hal ini sesuai dengan teori pelayanan publik dalam bukunya Muhammad Fitri Rahmadana bahwa salah satu tugas pokok penting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
2. Dengan adanya pelatihan, pihak madrasah diberi saran untuk responsif dalam menyelesaikan tugas EMIS, dengan tujuan menghindari kinerja sistem yang lambat dan mencegah keterlambatan dalam pengisian data.
3. Ketersediaan SDM dilapangan yang mencukupi sehingga dapat mempermudah proses pelayanan.

**Adapun faktor penghambat sebagai berikut :**

1. Sinyal yang dapat menyebabkan keterlambatan atau bahkan penurunan server saat menggunakan aplikasi EMIS secara bersamaan. Oleh karena itu, madrasah lebih responsif dalam pengerjaan EMIS.
2. Terkait data siswa di madrasah yang perlu diatasi. Hal ini disebabkan oleh kesulitan dalam implementasi pada pelayanan sebelumnya, yang menyebabkan masih terjadinya kesalahan pada data siswa terkait mutasi. Akibatnya, data di madrasah tidak dapat diakses karena status siswa masih aktif atau belum dipindahkan dari sekolah sebelumnya.

Berdasarkan kajian teori pelayanan publik dalam bukunya Teddy Minahasa Putra bahwa mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.<sup>78</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>78</sup> Teddy Minahasa Putra, 3.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berikut kesimpulan berdasarkan hasil dari penyajian data dan analisis data pada penelitian Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kota Probolinggo:

1. Optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan Pendidikan Madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo memberikan sebuah pelayanan yang baik, dengan cara yang efektif dan memberikan respon yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan. Melalui penerapan EMIS, pelayanan pendidikan di madrasah telah ditingkatkan secara signifikan dengan peningkatan efisiensi dalam pengelolaan data siswa, guru, dan sarana prasarana pendidikan. Dengan EMIS, pihak madrasah dapat memberikan respons yang cepat dan akurat terhadap kebutuhan masyarakat, seperti pemantauan kemajuan siswa, pelaporan kegiatan pendidikan, dan pengelolaan administrasi secara menyeluruh. Hal ini memastikan bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.
2. Dampak Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Madrasah Di Kementerian Agama Kota Probolinggo bahwa implementasi EMIS telah membawa dampak positif

dalam efisiensi dan efektivitas pelayanan pendidikan di madrasah. Melalui pelatihan dan bimbingan, pihak madrasah menjadi lebih responsif dalam menangani tugas EMIS, mengurangi kesalahan data, dan menghindari keterlambatan dalam pengisian informasi. Meskipun terdapat beberapa tantangan seperti keterbatasan SDM dan kendala teknis, upaya terus dilakukan untuk meningkatkan infrastruktur dan kapasitas SDM guna mendukung kelancaran implementasi EMIS. Dengan demikian, optimalisasi Sistem Informasi Manajemen di Seksi Pendidikan Madrasah Pendma Kementerian Agama telah membantu meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan efisiensi administrasi di tingkat madrasah.

3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah Di Kementerian Agama Kota Probolinggo sebagai berikut.

a. Faktor pendukung

- 1) Akses data yang cepat dan mudah
- 2) Pelatihan yang memperkuat responsivitas dalam pengerjaan EMIS tepat waktu
- 3) Sumber daya manusia dari pendma di lapangan yang mencukupi

b. Faktor penghambat

- 1) Ketergantungan pada sinyal yang dapat mengakibatkan kinerja lambat saat menggunakan aplikasi EMIS secara bersamaan
- 2) Tantangan dalam pengumpulan data yang akurat dan terkini

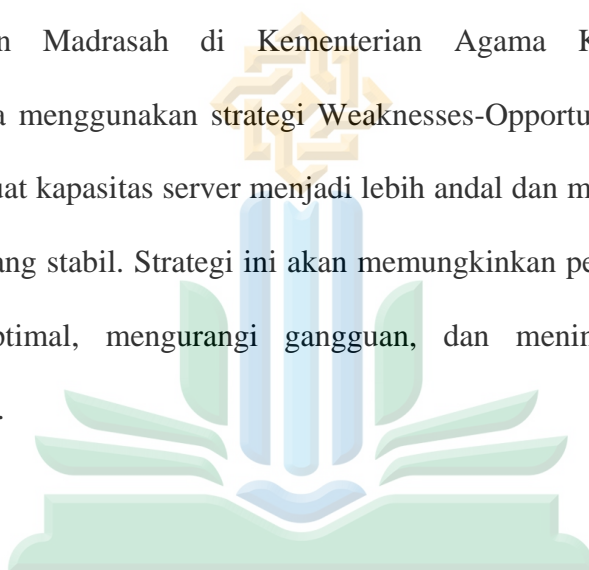
## B. Saran

Berikut saran penulis terkait optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah:

1. Pendidikan Madrasah (Pendma) di Kementerian Agama Kota Probolinggo masih menghadapi tantangan dalam optimalisasi sistem informasi manajemen untuk meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah, terutama dalam hal efektivitas penyebaran informasi. Saat ini, pelayanan tersebut belum mencapai tingkat optimal, yang dapat dilihat dari kurangnya efektivitas dalam penyebaran informasi. Untuk mengatasi hal ini, perlu adanya peringatan awal sebelum menyebarkan informasi penting. Dengan memberikan peringatan atau penguat awal, penerima informasi akan memiliki waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri atau mengambil tindakan yang diperlukan. Hal ini dapat meningkatkan responsifitas dan efektivitas penerima informasi, serta memastikan bahwa informasi yang disebarkan dapat diterima dan diimplementasikan dengan baik.
2. Dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh PENDMA Kementerian Agama Kota Probolinggo lebih maksimalkan lagi untuk mencegah terjadinya data yang tidak lengkap dan keterlambatan dalam pengisian data, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:
  - a. Pelatihan dan Edukasi: Lakukan pelatihan dan edukasi secara berkala kepada staf yang bertanggung jawab atas pengisian data untuk

memastikan pemahaman yang baik tentang proses pengisian data dan pentingnya data yang akurat.

- b. Sistem Pengingat dan Pengawasan: Implementasikan sistem pengingat otomatis atau pengawasan yang memperingatkan staf tentang batas waktu pengisian data. Pastikan adanya mekanisme monitoring yang efektif untuk memastikan data terisi secara tepat waktu.
3. Pendidikan Madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo hendaknya menggunakan strategi Weaknesses-Opportunities (WO) untuk memperkuat kapasitas server menjadi lebih andal dan memastikan koneksi internet yang stabil. Strategi ini akan memungkinkan penggunaan aplikasi secara optimal, mengurangi gangguan, dan meningkatkan efisiensi pelayanan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Rosid, M. H, & Ma'rufin, A. B. (2023) "Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Aplikasi Siaga Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Agama Islah (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Banyuangi". *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam*, Vol.4, No.2.
- Agustin, H. (2018). *Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam*. Islamic Banking and Finance, I, 64-65.
- Agustin, H. (2019). *Sistem Informasi Manajemen Dalam Perspektif Islam*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Fandy Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Istiqomah, & Irsad Andriyanto. (2017). "Analisis SWOT dalam Pengembangan Bisnis (Studi pada sentra Jenang di Desa Wisata Kaliputu Kudus)". *Journal Bisnis dan Manajemen Islam*, No. 2: 370-371.
- Kumorotomo, W., & Margono, S. A. (2017). *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lexy J. Moleong. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Loryana Dita, & Syahidul, M. H. (2021). "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah di Masa Pandemi Covid-19". *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Vol.09, No. 05.
- Mukarom, Z. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mayasari Annisa., dkk. (2021). "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK". *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, Vol.4, No. 5.
- Poerwadarminta, W. J. S. (2014). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.



- Rahmadana, M. F., dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Raymond McLeod, Jr. (2001). *Sistem Informasi Edisi Jilid I*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Ridwan, M., dkk. (2021). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV. Widina Media Utama.
- Riyanto, S., dkk. (2020). *Analisis SWOT Sebagai Penyusunan Strategi Organisasi*. Yogyakarta: CV. Bintang Surya Madani.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Rusdiana, & Irfan, M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV. Putaka Setia.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Salsabila Rizka, & Ramadhani Sri. (2023). "Implementasi Aplikasi EMIS (Education Management Information System) Dalam Peningkatan Pelayanan Pada Seksi PAI Kantor Kementerian Agama Kabupaten Langkat". *Jurnal Manajemen, Ekonomi*, Vol.2, No. 1.
- Sonia Nur. R. (2020). "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo". *Southeads Asian Journal of Islamic Education Manajement*, Vol.1, No. 1.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surtabri, T. (2005). *Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triyono, A. (2021). *Metodologi Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Bintang Surya Madani.
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Pedana Publishing.
- Winardi, J. (2014). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenada Media.

Yanto, M. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Lembaga Pendidikan*. Bengkulu: Buku Literasiologi.


Yoraeni, A., dkk. (2023). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Scinfintech Andrew Wijaya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

### Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama	<ol style="list-style-type: none"> <li>Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen</li> <li>Pelayanan Pendidikan Madrasah (PENDMA)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Proses dalam pengambilan keputusan</li> <li>Strategi meningkatkan kualitas pelayanan</li> <li>Penilaian kinerja karyawan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identifikasi masalah dan ketidakjelasan</li> <li>Memperkirakan kejadian yang mungkin terjadi</li> <li>Menentukan faktor utama kualitas layanan</li> <li>Mengelola ekspektasi pelanggan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Metode penelitian: pendekatan kualitatif</li> <li>Jenis penelitian: Deskriptif</li> <li>Lokasi penelitian: Kementerian Agama Kota Probolinggo</li> <li>Teknik Penentuan informan: Teknik Purposive sampling</li> <li>Teknik Pengumpulan data:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Observasi</li> <li>Wawancara</li> <li>Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>Analisis data: Analisis Deskriptif</li> <li>Keabsahan data: Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik, Triangulasi Waktu.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bagaimana Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo?</li> <li>Bagaimana dampak Sistem Informasi Manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo?</li> <li>Apa saja faktor</li> </ol>

					<p>pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan pendidikan madrasah di Kementerian Agama Kota Probolinggo?</p>
--	--	--	---	--	---

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sisca Ruwaida Lutfiah Amin

NIM : 201103040006

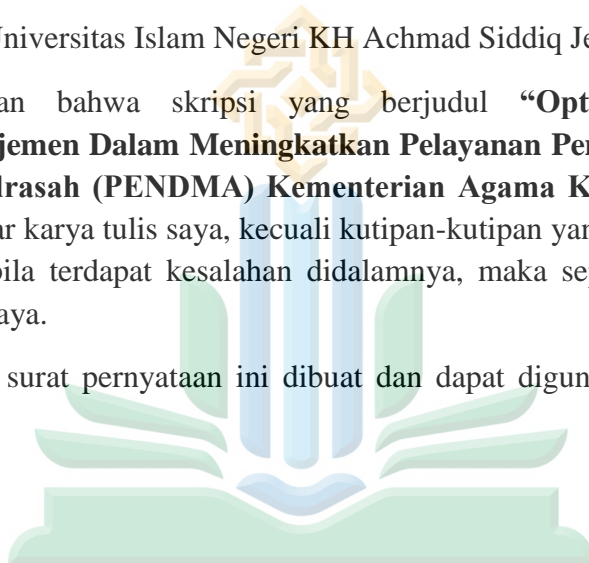
Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah

Universitas : Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama Kota Probolinggo”** adalah benar-benar karya tulis saya, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI Jember, 23 Mei 2024  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER ng menyatakan



Sisca Ruwaida Lutfiah Amin  
201103040006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136 Telp. 0331-487550  
email : [fakultasdakwah@uinkhas.ac.id](mailto:fakultasdakwah@uinkhas.ac.id) website: <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B.109/Un.22/6.a/PP.00.9/1 /2024 23 April 2024  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

KEMENTERIAN AGAMA KOTA PROBOLINGGO

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Sisca Ruwaida Lutfiah Amin  
NIM : 201103040006  
Fakultas : Dakwah  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Semester : VIII (delapan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama  $\pm$  30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) Kementerian Agama Kota Probolinggo"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

An. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
M. Hilbin





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PROBOLINGGO**

Jalan Mastrip Nomor 323 Kota Probolinggo 67213  
Telepon (0335) 421784; Faksimile (0335) 421784  
E-mail: kotaprobolinggo@kemenag.go.id

Nomor : B- 885 /Kk.13.26.1/PP.00.9/05/2024  
Lampiran : -  
Hal : Surat Keterangan telah melakukan  
Penelitian untuk Penyusunan Skripsi

20 Mei 2024

Yth. Dekan Fakultas Dakwah  
UIN KH Achmad Siddiq (UIN KHAS)  
Jl. Mataram no.1 Mangli Kaliwates  
Jember 68136

Memperhatikan surat Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Sidiq (UIN KHAS) Jember Nomor : B-1175/Un.22/6.a/PP.00.9/04/2024 tanggal, 24 April 2024, maka dengan hormat kami beritahukan bahwa Mahasiswa UIN KHAS Jember, telah selesai melakukan penelitian untuk penyusunan Skripsi di Kantor Kementerian Agama Kota Probolinggo, atas nama :

Nama : **Sisca Ruwaida Lutfiah Amin**  
NIM : 201103040006  
Fakultas : Dakwah  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Semester : VIII (delapan)  
Judul Skripsi : "Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan Pelayanan Pendidikan di Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) Kementerian Agama Kota Probolinggo"

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Plt. Kepala Kantor



AHMAD ZAINI, S.Ag, M.Pd  
NIP. 19681224 200003 1002



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : leKHOf









**LAMPIRAN**  
**PEDOMAN WAWANCARA**




1. Kepala Seksi Pendma
  - a. Apa saja dampak mengoptimalkan manajemen sistem informasi EMIS terlebih di pendidikan madrasah?
  - b. Bagaimana mengoptimalkan EMIS dalam pelayanan seksi pendma?
  - c. Bagaimana kinerja karyawan dalam melakukan pelayanan sistem informasi manajemen?
  - d. Apa saja keunggulan dari EMIS dalam pelayanan?
  - e. Apakah ada yang perlu diperbaiki dalam pelayanan?
2. Karyawan Pendma
  - a. Apakah sudah optimal atau tidak manajemen pelayanan di pendma?
  - b. Apa saja kendala dari pelayanan EMIS?
  - c. Bagaimana cara mengatasi kelemahan pada pelayanan?
  - d. Apa saja dampak dalam mengatasi masalah?
  - e. Lebih baik mana sistem EMIS atau SIMPATIKA?
3. Guru PNS atau NON PNS
  - a. Bagaimana pendapat guru mengenai pelayanan pendma?
  - b. Apa yang harus diperbaiki dalam pelayanan pendma?
  - c. Menurut guru seperti apa contoh pelayanan yang baik?
  - d. Apakah sistem informasi (EMIS) ini dibutuhkan?
  - e. Apakah dengan menggunakan EMIS sudah baik dari sebelumnya?
4. Kepala Madrasah
  - a. Menurut kepala madrasah pelayanan yang dilaksanakan oleh pendma apakah sudah bagus atau tidak?
  - b. Apakah sudah bisa meringankan beban terhadap madrasah atau sebaliknya?



### Jurnal Kegiatan Penelitian

Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan  
Di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama

No	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	TTD
1	Selasa, 30 April 2024	Menyerahkan surat izin penelitian ke Kementerian Agama Kota Probolinggo	
2	Selasa, 30 April 2024	Wawancara bersama Bapak Ahmad Zaini (Plt. Kepala Kantor) selaku pimpinan kantor	
3	Selasa, 30 April 2024	Wawancara bersama Bapak Arrofh Bachtiar Atmajaya selaku Staf Bidang JPL Analisis Sistem Informasi Dan Jaringan	
4	Kamis, 02 Mei 2024	Wawancara bersama Ibu Dini Hayati selaku Kepala Sekolah MI Nurul Yaqin terkait pelayanan penggunaan EMIS	
5	Kamis, 02 Mei 2024	Wawancara kepada operator EMIS di MI Nurul Yaqin Bapak Samsul Arifin terkait pelayanan penggunaan EMIS	
6	Kamis, 02 Mei 2024	Wawancara kepada guru terkait pelayanan EMIS Ibu Endang selaku wali kelas 6	
7	Jum'at, 03 Mei 2024	Wawancara dengan operator EMIS di MAN 1 Kota Probolinggo Bapak Syaiful terkait pelayanan EMIS	
8	Jum'at, 10 Mei 2024	Meminta data yang terjadi lima tahun sebelumnya di MI Nurul Yaqin Kota Probolinggo	

9	Selasa, 14 Mei 2024	Meminta data yang terjadi lima tahun sebelumnya di MAN 1 Kota Probolinggo	
10	Rabu, 22 Mei 2024	Wawancara dengan kepala Seksi Pendma Bapak Muhammad Zainullah	
11	Rabu, 22 Mei 2024	Meminta Surat Keterangan Selesai Penelitian Skripsi	

Probolinggo, 22 Mei 2024

Pt. Kepala Kantor



Ahmad Zaini, S.Ag, M.Pd

NIP. 196812242000031002



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DOKUMENTASI



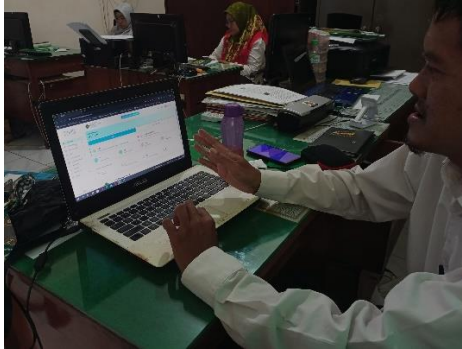
Wawancara Bersama Bapak Zaini Plt. Kepala  
Kantor Kemenag Kota Probolinggo



Wawancara Bersama Bapak Zainul Kepala Seksi  
Kemenag Kota Probolinggo



Wawancara Bersama Bapak Bachtiar selaku Staf Bidang  
Analisis Sistem Informasi dan Jaringan



Penjelasan terkait Emis oleh Bapak Bachtiar  
Staf Pendma



Wawancara Bersama Ibu Dini Kepala Sekolah  
MI Nurul Yaqin



Wawancara Bersama Bapak Arif Operator  
MI Nurul Yaqin



Wawancara Bersama Ibu Endang Wali Kelas 6  
MI Nurul Yaqin Kota Probolinggo



Wawancara bersama Bapak Syaiful Operator  
MAN 1 Kota Probolinggo



Penjelasan Mengenai Emis oleh bapak Syaiful  
Operator MAN 1 Kota Probolinggo

DATA PEGAWAI MAN 1 - Excel

REKAPITULASI KEADAAN PEGAWAI MAN 1 KOTA PROBOLINGGO  
NSM - 131135710001 NPSN - 20581155  
TAHUN 2024

**KEPALA MADRASAH GURU DAN PEGAWAI BERDASARKAN JABATAN, GOLONGAN DAN JENIS KELAMIN**

STATUS KEPEGAWAIAN	JABATAN	KOPILA SEKOLAH, GURU & PEGAWAI ASN												GURU & PEGAWAI NON ASN			
		GOL. I			GOL. II			GOL. III			GOL. IV			GOL. I & II		GOL. III & IV	
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
ASN	KOPILA MADRASAH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	PEGAWAI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	GURU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	GURU PPPK	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NON ASN	GURU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	PEGAWAI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	JUMLAH	0	0	0	0	10	7	7	4	4	2	21	13	14	11		

**JUMLAH KESKELORAHAN** 34 25

**KEPALA MADRASAH, GURU DAN PEGAWAI BERDASARKAN UMUR DAN MASA KERJA**

STATUS KEPEGAWAIAN	JABATAN	UMUR					MASA KERJA					JML					
		<20	20-29	30-39	40-49	>=50	<5	5-9	10-14	15-19	20-24		>=24				
ASN	KOPILA MADRASAH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	PEGAWAI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	GURU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	GURU PPPK	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NON ASN	GURU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	PEGAWAI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	JUMLAH	1	2	17	2	22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

DATA PEGAWAI MAN 1 - Excel

**KEPALA MADRASAH, GURU DAN PEGAWAI BERDASARKAN UMUR DAN MASA KERJA**

STATUS KEPEGAWAIAN	JABATAN	UMUR					MASA KERJA					JML					
		<20	20-29	30-39	40-49	>=50	<5	5-9	10-14	15-19	20-24		>=24				
ASN	KOPILA MADRASAH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	PEGAWAI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	GURU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	GURU PPPK	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NON ASN	GURU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	PEGAWAI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	JUMLAH	0	8	12	37	2	59	14	12	9	16	2	9	59			

**KEPALA MADRASAH, GURU DAN PEGAWAI BERDASARKAN KOS JIMPOK PEMBIDUK AMHR**

STATUS KEPEGAWAIAN	JABATAN	KOS JIMPOK BARAR					JMLAH
		SD	SMP	SMA	S1	S2	
ASN	KOPILA MADRASAH	-	-	-	-	-	1
	PEGAWAI	-	-	-	-	-	6
	GURU	-	-	-	-	-	16
	GURU PPPK	-	-	-	-	-	6
NON ASN	GURU	-	-	-	-	-	4
	PEGAWAI	-	-	-	-	-	11
	JUMLAH	2	1	2	2	4	59

Probolinggo, April 2024  
Kepala MAN 1 Kota Probolinggo

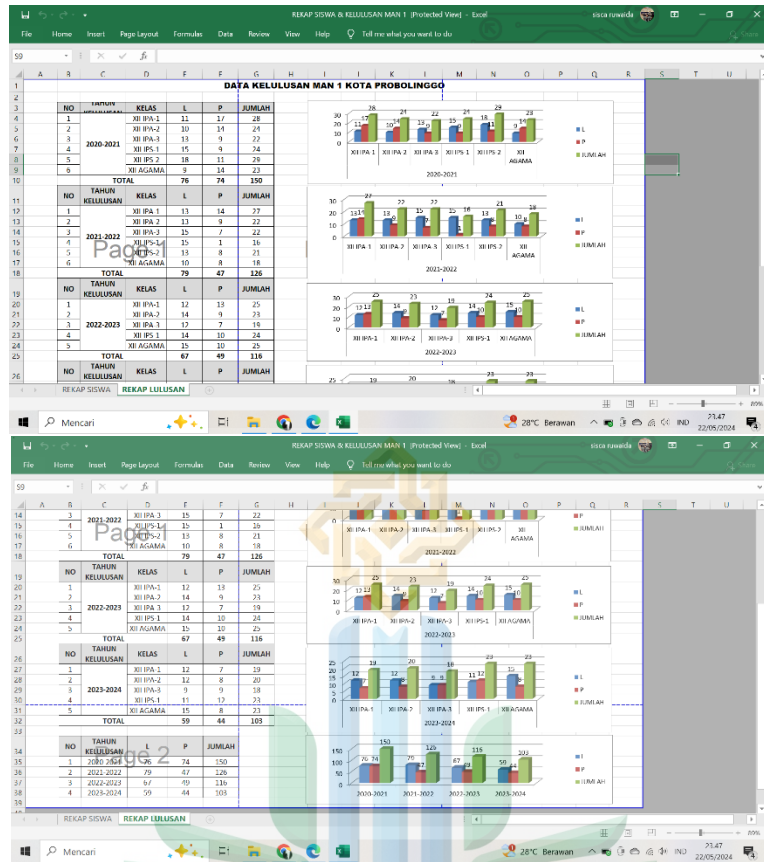
Drs. Haidar Sa'ad, M.Pd  
NIP. 194901201990501001

DATA PEGAWAI MAN 1 - Excel

**REKAPAN PEGAWAI**

NO	NIP / NISIP	NOMOR / Page	Nama Lengkap Personal	Jenis Kelamin	Nomor Paspor	Tanggal Kelahiran	Nomor Sertifikat Pendidik	Tanggal Penyerahan Sertifikat	Informasi Tambahan terkait Sertifikat Pendidik	
									Tempat Penyerahan Sertifikat	Nama LPTK
1	19520130205010001	01520130205010001	Drs. HADRI SA'AD, M.Pd	M	2005	28/02/2008	13070968	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
2	19540407001010001	01540407001010001	Drs. SUPPAH PURI RI DWI HOSAN, Ph.D	M	2005	06/04/2008	02122207	01/12/2007	UNJ. Jember	UNJ. Probolinggo
3	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
4	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
5	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
6	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
7	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
8	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
9	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
10	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
11	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
12	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
13	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
14	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
15	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
16	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	
17	19540407001010001	01540407001010001	Drs. HENDRIK GUNAWAN	M	2005	28/02/2008	13080104	28/03/2008	Universitas Negeri Probolinggo	

Rekapan Pegawai MAN 1 Kota Probolinggo



## Rekap Kelulusan MAN 1 Kota Probolinggo

Mutasi Siswa Masuk

Filter persetujuan: 2021/2022 Canggih

NAMA LENGKAP	NISN	TINGKAT	ALASAN	ASAL	STATUS PENGAJIAN
NAIATUL ANI	0183669886	Kelas 4	Ikut pindah orang tua	SD NEGERI JEBENG LOR 3	Disetujui
ANIS ELWA AL-HIBAH	0073803020	Kelas 8	Lainnya	SD NEGERI KEKUNYASEM 1	Disetujui

Siswa Ganda

NIK	NISN	NAMA LENGKAP	TEMPAT TANGGAL LAHIR	TINGKAT - ROMBEL	KETERANGAN
52740250714003	354858871	MCHAMMAD HUSNUL MASALIK	PROBLINGGO, 2014-07-25	Kelas 2 - null	Duplikat di lembaga berbeda

Data kesalahan yang pernah terjadi di MI Nurul Yaqin maupun  
MAN 1 Kota Probolinggo

## BIODATA PENULIS



### A. Biodata Diri

Nama : Sisca Ruwaida Lutfiah Amin  
NIM : 201103040006  
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 07 September 2001  
Alamat : Dusun Krajan II, Rt 04 Rw 02,  
Desa Dandang, Kecamatan Gading,  
Kabupaten Probolinggo  
Fakultas : Dakwah  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Email : [siscaruwaida7@gmail.com](mailto:siscaruwaida7@gmail.com)  
Instagram : sisca.ciss\_

### B. Riwayat Pendidikan

- a. RA Ihyauddiniyah Kecil - Besuk (2006 – 2008)
- b. MI Ihyauddiniyah Kecil - Besuk (2008 – 2014)
- c. SMP Zainul Hasan 1 Genggong (2014 – 2017)
- d. SMA Unggulan Hafsa Zainul Hasan Genggong (2017 – 2020)
- e. UIN KH Achmad Siddiq Jember (2020 – 2024)