

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

**SKRIPSI**

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh :

**MOH AGUS SALIM**  
**NIM : D20154005**

**IAIN JEMBER**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
NOVEMBER 2020**

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

**SKRIPSI**

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh:

**Moh Agus Salim**  
**NIM. D20154005**

Disetujui Pembimbing



**Dr. H. Misbahul Munir, M.M**  
**NIP. 197807192009121005**

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

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar S.Sos  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Januari 2021

Tim Penguji

Ketua



Aprilia Fitriani, M.M.  
NIP. 199104232018012002

Anggota :

1. Dr. Prof Ahidul Asror, M.Ag

2. Dr. Misbahul Munir M.M

Sekretaris



David Ilham Yusuf  
NIP. 198507062019031007



Menyetujui Dekan Fakultas Dakwah



Dr. Prof. Ahidul Asror, M.Ag  
NIP. 19740606200001003

## MOTTO

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ۖ وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ ۖ  
الَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ ۖ فَإِذَا  
وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ۖ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا  
فَرَغْتَ فَأَنْصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ۖ

Artinya: “Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu?.

Dan Kami telah menghilangkan daripadamu bebanmu.

Yang memberatkan punggungmu?.

Dan Kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu.

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),

kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”.

(Al-Insyiroh: 1-8)\*

---

\* Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*. ( Bandung: Syaamil Quran, 2009). 596.

## PERSEMBAHAN

Seiring ucapan syukur kepada Ilahi Robbi dengan rasa tulus dan segenap hati skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua saya yaitu Bapak Misnadi dan Almarhumah Ibu Sunis yang selalu mendoakan, atas kasih sayang yang berlimpah dan memberikan semangat serta dukungan penuh yang luar biasa kepada saya.
2. Kepada saudara kandung saya yaitu Shobri dan Baweh yang selalu mendoakan dan memberikan semangat tanpa henti.
3. Semua keluargaku terkasih yang mendukung saya dalam menuntut ilmu hingga ke jenjang yang lebih tinggi.
4. Untuk teman-teman seperjuanganku khususnya Prodi Manajemen Dakwah Angkatan 2015 terimakasih telah berjuang bersama.
5. Untuk Santri senior dan Alumni Tanaszaha Komisariat IAIN Jember yang telah mengajarkan arti perjuangan dalam hidup.
6. Untuk Sahabat-sahabati, angkatan 2015, senior dan Alumni Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) yang telah mengajarkan arti perjuangan hidup dan penanaman Idealis yang sesungguhnya.
7. Untuk almamaterku tercinta IAIN Jember, serta guru dan dosen yang telah membimbing dan mengajarku sampai akhir proses belajarku.
8. Untuk Sahabat saya Hisyam (Man Sariden), Faqih (Babon), dan Hilmi (Kocor) yang selalu membantu dan memotivasi saya agar tidak malas mengerjakan tugas akhir ini.

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur bagi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, dan karunia-Nya sehingga perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rosulullah Saw. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya di hari kiamat kelak. Amin

Setelah melalui proses yang panjang, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Strata satu. Adapun terselesainya skripsi ini tidak terlepas berkat bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka sepantasnya penulis menyampaikan terima kasih kepada:

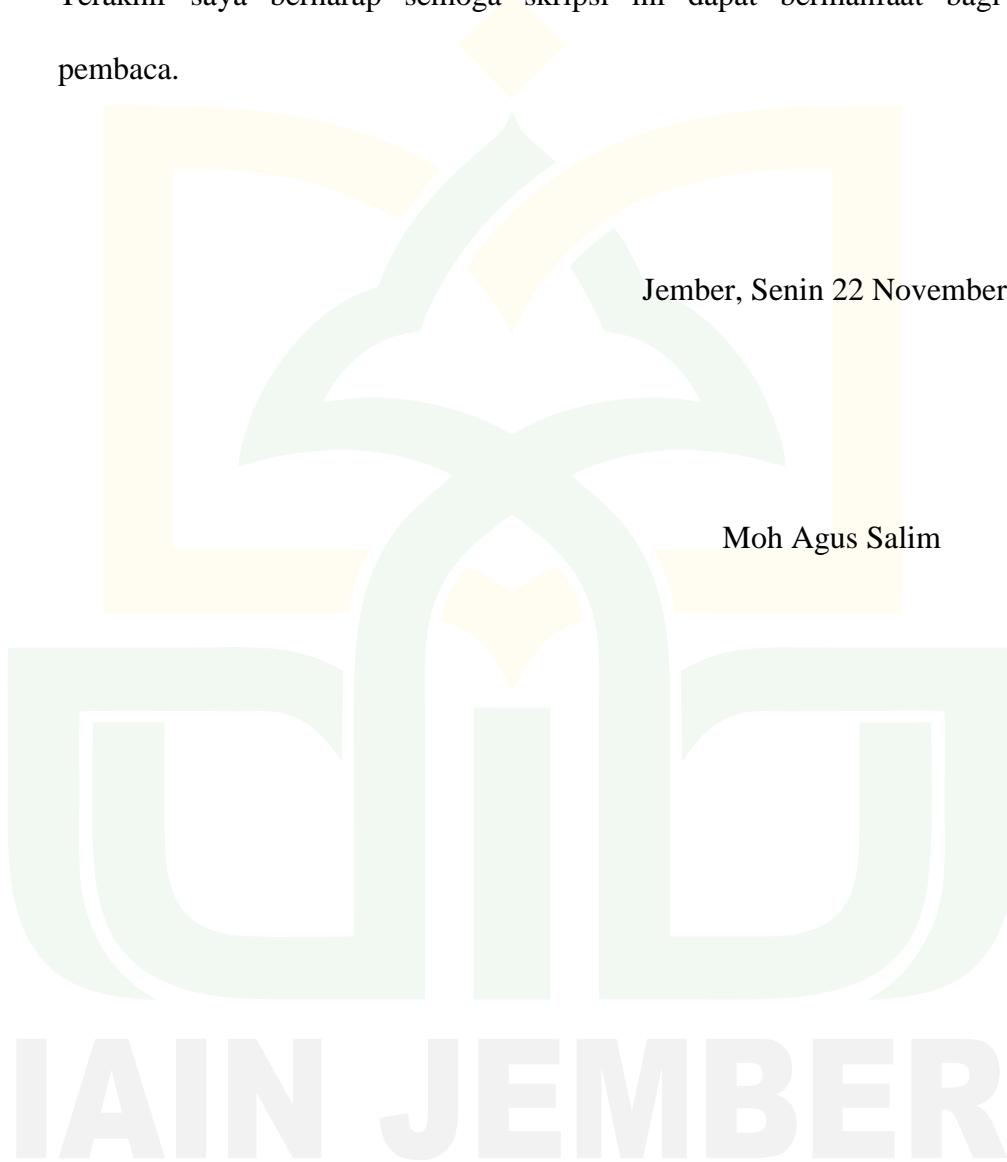
1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., M.M selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah.
3. Ibu Aprilia Fitriani MM selaku ketua program studi Manajemen Dakwah.
4. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, M.M selaku dosen pembimbing.
5. Bapak / Ibu dosen khususnya Fakultas Dakwah yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan dan pengalaman yang berharga kepada peneliti selama di bangku kuliah, dan juga kepada segenap civitas akademik IAIN Jember.
6. Dan semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi.

Tiada kata yang dapat penulis haturkan selain do'a dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya, semoga Tuhan yang maha kuasa memberi balasan kebaikan yang berlipat ganda pada semua jasa yang telah diberikan.

Hingga pada tahap ini penulis menyadari ada beberapa hal yang membutuhkan koreksi dari para pembaca. Untuk itu penulis mengharapkan kritik yang membangun serta saran demi terciptanya karya yang lebih baik. Terakhir saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, Senin 22 November 2020

Moh Agus Salim



## ABSTRAK

**Moh Agus Salim, Dr. Misbahul Munir M.M , 2020: *Optimalisasi sistem manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan diseksi pendidikan madrasah (pendma) kementerian agama kabupaten jember.***

Sistem Informasi Manajemen adalah sistem informasi yang dirancang untuk menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan oleh para manajer. Salah satu informasi manajemen dalam organisasi adalah sebagai pelayanan ataupun pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam hal ini pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) khususnya dibidang pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember mempunyai aplikasi yang bernama SIMPATIKA (Sistem Infomasi dan Manajemen pendidik dan Tenaga Kependidikan Pada Kementerian Agama).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimana peran pegawai dalam optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember. 2) Bagaimana optimalisasi pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi PENDMA Kementerian Agama Kabupaten Jember: 3) Apa saja upaya yang telah dilakukan optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi PENDMA Kementerian Agama Kabupaten Jember. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Peran pegawai dalam optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember. 2) Pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember. 3) Upaya yang telah dilakukan optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan *informen* dalam dalam penelitian ini menggunakan *purposive*. Analisis data yang digunakan analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa seksi pendidikan madrasah (PENDMA) sudah optimal dalam menerapkan pelayanan terbukti dari fenomena dan hasil temuan observasi penulis saalah satunya dengan menerapkan pelayanan terpadu untuk menjaadikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Seksi pendma menggunakan aplikasi yang bernama SIMPATIKA untuk mendukung optimalisasi pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan dengan ini pelanggan ataupun masyarakat bisa lebih mudah dan bisa mendengar informasi dari seksi Pendidikan madrasah kementerian agama kabupaten jember. Dalam mengoptimalkan sisitem informasi manajemen dengan berperan sebagai pembantu semua yang datang dengan cara menyambut ramah, dengan demikian terbukti bahwa fenomena, hasil penelitian dan hasil teman observasi penulis salah satunya yaitu dengan meneraapkan pelayanan yang baik antara pegawai dan pelanggan.

Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen , pegawai/karyawan, konsumen atau pelanggan.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</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 Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kajian Teori .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian .....	49
C. Subyek Penelitian.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
E. Analisis Data .....	53
F. Keabsahan Data.....	57
G. Tahap-tahap Penelitian.....	58
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>62</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	62
B. Penyajian Data dan Analisis Data .....	72
C. Pembahasan Temuan.....	85
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran-saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

No Uraian	Hal
2.1 Tabel persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu .....	19
2.2 Daftar Nama Pejabat Kantor Kementerian Agama Kab. Jember Keadaan : 17 September 2018 .....	69



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Masalah

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem informasi yang dirancang untuk menyediakan informasi akurat, tepat waktu, dan relevan yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan oleh para manajer.<sup>1</sup> Kebutuhan lembaga terhadap manajemen adalah untuk sebuah pencapaian tujuan dari organisasi bersangkutan. Tidak terkecuali Kementerian Agama. Keperluan akan manajemen akan terus dibutuhkan sebuah organisasi atau lembaga untuk mencapai efektifitas dan efesiensi kerja khususnya dalam era digitalisasi saat ini. Perkembangan teknologi mendorong upaya dan pengelolaan administrasi lembaga dari sistem tradisional menuju sistem berbasis teknologi informasi modern.<sup>2</sup>

Sistem adalah sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu.<sup>3</sup> Sistem juga dapat diartikan sebagai kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan satu sama lain.<sup>4</sup>

Informasi adalah data yang telah diperoleh menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat

---

<sup>1</sup> Yosy Arisandy, *Sistem informasi Manajemen*, (Yogyakarta:pustaka pelajar, 2017), 3.

<sup>2</sup> Handoko Hani, *Manajemen Edisi 2*,(Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta, 2009), 6.

<sup>3</sup> Wahyu Kumorotomo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi dan Manajemen Dalam Organisasi-Organisasi Publik* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1996), 8.

<sup>4</sup> Faisal, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), 171

dirasakan dalam keputusan-keputusan sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang.<sup>5</sup>

Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Lantas apa yang harus diselesaikan?, yaitu segala sesuatu yang perlu diselesaikan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Karena pada hakikatnya manajemen adalah organisasi dan organisasi adalah sekelompok orang yang mempunyai tujuan yang sama.<sup>6</sup>

Ada tiga alasan untuk diperlukannya manajemen:

1. Untuk mencapai tujuan. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi ataupun pribadi.
2. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, saran-saran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi, seperti pemilik dan karyawan, maupun kreditur, pelanggan, konsumen, *supplier*, serikat kerja, asosiasi perdagangan, masyarakat dan pemerintah.
3. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. salah satu cara yang umum adalah efisiensi dan efektivitas.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen; Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara 2005), 254

<sup>6</sup> Ernie Tisnawati, "*Pengantar Manajemen*", (Jakarta:Pt Fajar Interpretama Mandiri), 2017, 4.

<sup>7</sup> *Ibid.*, 6.

Salah satu manfaat dari sistem informasi manajemen dalam organisasi adalah sebagai pelayanan ataupun pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan. Indikator keberhasilan pengambilan keputusan adalah mencari solusi terbaik dari sejumlah problematika yang terjadi dalam sebuah organisasi. Kegiatan tersebut memainkan peranan penting dalam melaksanakan fungsi perencanaan dalam perusahaan. Perencanaan tersebut menyangkut keputusan-keputusan yang sangat penting dan jangka panjang yang dapat dibuat manajer.<sup>8</sup> Sebagaimana Firman Allah dalam surat Al-Baqarah: 42 yang berbunyi:

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْمُونَ

Artinya: Dan janganlah kamu campur adukkan yang hak dengan yang bathil dan janganlah kamu sembunyikan yang hak itu, sedang kamu mengetahui.<sup>9</sup>

Kandungan surat tersebut adalah dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pelayan kepada *customer* (pelanggan) harus bersifat profesional. Bagi sebuah perusahaan, pelayanan terhadap pelanggan penting diimplementasikan dalam mengoptimalkan kemajuan lembaga. Untuk mendukung pelayanan tersebut. Kejelasan kualitas produk dan informasi jitu adalah beberapa bagian untuk mengenalkan sebuah lembaga kepada pelanggan, sehingga perlahan berdampak baik terhadap kemajuan lembaga.

<sup>8</sup>Ibid., 129.

<sup>9</sup> Ahmad Toha Putra, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Transliterasi Arab-Latin Model Berbasis (Semarang : CV Asyifa, 2001), 120

Sementara Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam berjalannya roda organisasi.<sup>10</sup> Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) memiliki pengaruh terhadap kualitas kemajuan lembaga. Hal tersebut dilihat penggunaan teknologi untuk membantu manusia dalam menyelesaikan kinerjanya, sehingga tenaga manusia perlahan tergantikan oleh teknologi mesin yang kian canggih. Fenomena tersebut secara perlahan akan berdampak pada minimnya kesempatan kerja calon karyawan.<sup>11</sup>

Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem manusia, mesin yang terintegrasi dalam menyediakan informasi untuk mendukung kegiatan - kegiatan operasional, manajemen dan pengambilan keputusan suatu organisasi.<sup>12</sup> Suatu organisasi terdiri atas sejumlah unsur, yaitu orang - orang yang menyampaikan bermacam - macam peran organisasi, kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan, tempat kerja atau tempat fisik pekerjaan, dan wewenang serta hubungan komunikasi yang mengikat bersama organisasi.<sup>13</sup>

Komputer merupakan mesin yang memproses fakta atau data menjadi informasi komputer digunakan orang untuk meningkatkan hasil kerja dan memecahkan berbagai masalah. Yang menjadi proses data atau pemecah masalah itu adalah perangkat lunak.<sup>14</sup> Perangkat keras adalah salah satu

---

<sup>10</sup> Tjutju Yuniarsih, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (bandung:ALVABETA), 1.

<sup>11</sup> Sondang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:Bumi Aksara), 22.

<sup>12</sup> Yosy Arisandy, *Sistem informasi Manajemen*, (Yogyakarta:pustaka pelajar, 2017), 9.

<sup>13</sup> Tata Surtabri, *informasi manajemen*, ( Yogyakarta:Andi Offset,2005), 103.

<sup>14</sup> Yosy Arisandy, *Sistem informasi Manajemen*, (Yogyakarta:pustaka pelajar, 2017), 117.

komponen dari sebuah komputer yang sifat alatnya bisa dilihat dan dirabaoleh manusia secara langsung atau berbentuk nyata yang berfungsi untuk mendukung proses komputerisasi.<sup>15</sup>

Manajemen juga tidak luput dengan pelayanan publik dimana suatu lembaga khususnya kantor Kementrian Agama Kabupaten Jember mempunyai pelayanan yang mana pelayanan untuk menjadikan pelayanan prima dengan menggunakan beberapa devisi untuk mengurangi permasalahan. Khususnya di bagian pendidikan madrasah terdapat sistem informasi (SIMPATIKA) yang mana masih baru saja aplikasi ini dipakai maka dari ini penulis mencari tahu bagaimana kendala, manfaat ataupun kekurangan dan kelebihan aplikasi tersebut.<sup>16</sup>

Seksi pendidikan madrasah (PENDMA) mempunyai beberapa pelayanan yaitu:

1. Pengadministrasi Pendidikan adalah mengatur evaluasi dan menyusun laporan dibidang pendidikan madrasah.
2. Pengelola Pendidikan adalah yang mengatur sistem informasi pendidik dan tenaga kerja kependidikan.
3. Penyusunan bahan bimbingan teknis adalah penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan dibidang pendidikan madrasah.
4. Pengelola database adalah melayani surat menyurat

---

<sup>15</sup> Ibid.,127.

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan bapak budi, selaku Seksi Kelembagaan dan Sistem Informasi Madrasah pada 05 februari 2020.

5. Pengelola bantuan pendidikan adalah mendata dan merekap lembaga yang mendapatkan bantuan.
6. Pengelola kelembagaan pendidikan mengatur pembinaan dibidang pengembangan kelembagaan, kerja sama.

Dalam hal ini pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) khususnya dibidang pelayanan pendidikan, Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember telah mempunyai sistem informasi manajemen yang dirancang dan dikembangkan oleh direktorat jenderal kelembagaan agama islam yang dikenal sebagai SIMPATIKA (Sistem Informasi dan Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan Pada Kementerian Agama). Perancangan dan pengembangan SIMPATIKA diharapkan dapat dijadikan sebagai penyedia data dan informasi yang dibutuhkan dalam perumusan kebijakan penyusunan anggaran, pengambilan keputusan, perencanaan pelayanan penyelenggaraan pendidikan, dan pengembangan pendidikan agama.<sup>17</sup>

Seksi pendidikan madrasah dalam mengoptimalkan pelayanan melaksanakan kegiatan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan mengelola sistem informasi di bidang pendidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala kantor kementerian agama kabupaten jember. Pelayanan pendidik dan tenaga kerja pendidikan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan di bidang pendidik

---

<sup>17</sup> Dodi Irawan, Sistem Manajemen Data dan Informasi Pendidikan, (Jakarta: departemen Agama RI, 2003), 26.



dan tenaga kependidikan. Salah satu pelayanan mengoprasikan aplikasi SIMPATIKA dan pengumpulan berkas dengan berbagai jenis dokumen salah satunya Check list Realisasi tunjangan profesi guru non pns dan pns yaitu: dengan Check list Pencairan Tunjangan Profesi Guru lalu Surat Keterangan Beban Kerja (RKBK) dan lampiran yang dicetak SIMPATIKA dan Surat keputusan analisa kelayakan penerima tunjangan (SKAKPT), PKS (Penilaian Kinerja Guru), Daftar Jumlah Siswa per Rombel mengetahui pengawas (jumlah siswa sesuai SIMPATIKA), SKBK (Surat Keterangan Beban Kerja), SKAKPT (Surat Kepentingan Analisa Kelayakan Penerima Tunjangan)".<sup>18</sup>

Selain itu Aplikasi SIMPATIKA ini digunakan untuk pelaporan dana BOS sekolah, penerbitan Surat Keterangan Beban Kerja (SKBK), Surat Keterangan Melaksanakan Tugas (SKMT), pengangkatan dan pergantian Kepala Madrasah dan mutasi Pendidik atau Guru dengan cara mengajukan mutasi ke madrasah/sekolah lainnya kemudian PTK mengisi data untuk proses perpindahan mutasi tersebut secara online disitus <http://simpatika.kemendiknas.go.id/>. Oleh sebab itu sangat penting bagi PTK untuk mengakses data menggunakan aplikasi SIMPATIKA. Termasuk data Check list Pencairan Tunjangan Profesi Guru yang harus diakses secara online berkas/arsip yang sudah dicetak langsung diserahkan ke seksi PENDMA sebagai persyaratan administrasi. Selain itu Dalam hal pelayanan pengambilan keputusan sangat penting karena ketika kita salah dalam

---

<sup>18</sup> Yosi Indarto, wawancara, jember 20 oktober 2020

pengambil keputusan akan berakibat fatal dengan lembaga ataupun dengan masyarakat. Maka dari itu tipe-tipe pengambilan keputusan yang berbeda sesuai perbedaan kondisi dan situasi yang ada. Salah satu metode pengklasifikasian pengambilan keputusan yang banyak digunakan adalah dengan menentukan apakah keputusan itu diprogram atau tidak. Keputusan-keputusan juga dapat dibedakan antara keputusan yang dibuat di bawah kondisi kepastian, resiko, dan ketidak pastian.<sup>19</sup>

Keputusan-keputusan yang diprogram adalah keputusan yang dibuat menurut kebiasaan aturan atau prosedur. Keputusan-keputusan ini rutin dan diulang - ulang. Setiap organisasi yang mempunyai kebijaksanaan-kebijaksanaan tertulis ataupun tidak tertulis yang memudahkan mengambil keputusan dalam situasi yang berulang dengan membatasi dan menghilangkan alternatif-alternatif.<sup>20</sup>

Keputusan-keputusan yang tidak di program adalah keputusan yang berkenaan dengan masalah khususnya, khas atau tidak biasa. Bila suatu masalah yang timbul tidak cukup diliput oleh kebijaksanaan atau sangat penting sehingga perlu penanganan khusus, harus diselesaikan dengan suatu keputusan yang tidak diprogram.<sup>21</sup>

Salah satu permasalahan yang dihadapi pendidikan kita adalah rendahnya mutu pendidikan disetiap jenjang dan satuan pendidikan. Berbagai

---

<sup>19</sup> Handoko Hani, *manajemen edisi 2*, (Jakarta:Bumi Aksara), . 129.

<sup>20</sup> Ibid., 130.

<sup>21</sup> Ibid., 131.

usaha telah dilakukan, namun mutu pendidikan belum menunjukkan peningkatan yang berarti.<sup>22</sup>

Ada tiga penyebab dari permasalahan ini yaitu:

1. Kebijakan dan manajemen pendidikan nasional menggunakan pendekatan *educational production function* atau *input – output analisis* dan kurang memperhatikan proses. Padahal, dengan berfikir pendekatan sistem, baik *input*, proses, *output*, maupun *outcome* pendidikan semuanya harus memperhatikan secara profesional. Pendekatan *input – output* selama ini melihat bahwa lembaga pendidikan berfungsi sebagai pusat produksi yang jika dipenuhi semua *input*, ma lembaga ini akan menghasilkan *output*.<sup>23</sup>
2. Manajemen pendidikan nasional dilakukan secara birokratik-sentralistik sehingga menetapkan sekolah sebagai pelaksana pendidikan yang sangat tergantung kepada keputusan birokrasi yang berjalur sangat panjang dan kadang-kadang kebijakan yang diputuskan tidak cocok dengan kondisi sekolah setempat. Sekolah sebagai subordinasi birokrasi menjadi kehilangan kemandirian, keluwesan, motivasi, kreatifitas, inisiatif untuk memajukan sekolah.<sup>24</sup>
3. Peran serta orang tua atau wali siswa dalam dalam manajemen pendidikan selama ini sangat minim. Akuntabilitas sekolah terhadap masyarakat tidak punya beban mempertanggung jawabkan hasil

---

<sup>22</sup> Handoko Hani, *Manajemen Edisi 3*, (Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta, 2009), 57.

<sup>23</sup> *Ibid.*, 58.

<sup>24</sup> *Ibid.*, 58.

pelaksanaan pendidikan kepada masyarakat khususnya kepada orang tua atau wali siswa.<sup>25</sup>

Pendidikan merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan manusia melalui pendidikan manusia bisa mencapai kedewasaan, sehingga manusia dapat mengembangkan potensinya, keterampilan dan kelebihan-kelebihan lain yang dimiliki oleh manusia. Bahkan pendidikan dan manusia tidak dapat dipisahkan dalam mempengaruhi kehidupannya, baik kehidupan keluarga, masyarakat maupun bangsa dan negara. Pendidikan merupakan kebutuhan yang sangat esensial bagi kehidupan manusia dalam rangka untuk memajukan kehidupan. Sebab dengan pendidikan, manusia dapat membawa dan meningkatkan taraf hidupnya ke arah kesempurnaan, hanya dengan pendidikan manusia dapat merubah kehidupan maupun pola pikir seseorang dalam kehidupan.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi fokus penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana peran pegawai dalam optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember?
2. Bagaimana optimalisasi pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember?

---

<sup>25</sup> Ibid., 59.

3. Apa saja upaya yang telah dilakukan optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan peneliti dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan:

1. Peran pegawai dalam optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember?
2. Pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember?
3. Upaya yang telah dilakukan optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi semua pihak yang terkait, adapun manfaatnya dapat ditinjau dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan memperluas keilmu, kontribusi bagi dunia pendidikan khususnya yang berhubungan dengan pengambilan keputusan teknologi informasi. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan data berbasis teknologi informasi khususnya di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember agar setiap keputusan yang diambil menjadi keputusan yang berkualitas dan berguna bagi masa sekarang dan masa yang akan datang.

### **E. Definisi Istilah**

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah yang menjadi titik perhatian di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahan pemahaman terhadap makna istilah sebagaimana di maksud oleh peneliti.

#### **1. Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen**

Optimalisasi adalah ukuran atau pencarian nilai terbaik dimana semua kebutuhan dan pelayanan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di seksi pendidikan madrasah kementerian agama kabupaten jember.

Sistem informasi manajemen ialah sistem informasi manajemen sebagai sebuah sistem yang menerima input data dan intruksi, mengolah semua data sesuai dengan instruksi dan menghasilkan sebuah output. Dengan kata lain sistem informasi manajemen merupakan sebagai sarana pengambilan keputusan untuk peningkatan pelayanan pendidikan.

## 2. Pendidikan Madrasah (PENDMA)

Pendidikan madrasah adalah seksi yang terdapat di kementerian agama kabupaten jember yang melayani dibidang pendidikan madrasah yang mengurus tentang pendidik dan tenaga kerja pendidik.

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisikan terkait deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.

### **Bab I Pendahuluan**

Memuat komponen dasar penelitian yaitu latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan metode penelitian serta sistematika pembahasan.

## **Bab II Kajian Pustaka**

Bagian ini berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat kajian teori.

## **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini didalamnya membahas tentang metode yang digunakan peneliti meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, keabsahan data, serta yang terakhir ialah tahap-tahap penelitian.

## **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bagian ini berisi tentang data atau hasil penelitian, yang antaranya latar belakang objek penelitian, penyajian data dan analisis data dan pembahasan temuan.

## **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab yang terakhir adalah berisikan kesimpulan penelitian yang dilengkapi dengan saran-saran dari peneliti atau penulis dan diakhiri dengan penutup.

IAIN JEMBER



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Dengan melakukan langkah ini, maka dapat dilihat sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

1. Penelitian relevan yang pertama adalah penelitian dari Fery Tholkhah Aji pada tahun 2019 IAIN Purwokerto dengan judul “Pengambilan keputusan penerapan peserta sertifikasi dan tunjangan guru berbasis sistem informasi manajemen di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Banyumas” berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, yaitu tentang sistem pengambilan keputusan dan penetapan tunjangan guru yang berbasis sistem informasi pendidikan dan tenaga kependidikan kementerian agama (SIMPATIKA) di seksi pendama kantor kemenag kabupaten banyumas. Akhirnya penulis memberikan kesimpulan bahwa sistem pengambilan keputusan berbasis simpatika dilakukan dengan empat tahap, yaitu (1) identifikasi masalah, (2) mencari alternatif solusi, (3) implemmentasi,

pengawasan dan evaluasi dalam penetapan peserta sertifikasi guru dan penyaluran tunjangan profesi guru.<sup>26</sup>

Berdasarkan hasil paparan diatas, terdapat perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Fery Tholkah aji dengan penelitian perbedaan yang terletak pada dimana penelitian ini lebih fokus terhadap sumber daya manusia yang di ambil di pendidikan mandrasah (PENDMA), namun disisi lain dalam penelitian Fery Tholkah aji dengan peneliti memiliki persamaan yaitu meneliti pendidikan madrasah.

2. Penelitian relevan yang kedua oleh Istianah pada tahun 2017 dengan judul “Implementasi pengambilan keputusan berbasis education manajemen information system (EMIS) diseksi pedma kemenag kota surabaya” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengambilan keputusan diseksi Pendidikan Madrasah Kementrian Agama kota surabaya dan untuk mengetahui sistem informasi education manajemen information system.

Berdasarkan paparan data yang telah diuraikan tersebut maka ulasan akhir dari tulsan ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang sesuai dengan uraian deskripsi dan analisis data serta menjawab dari rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu (1) Implementasi

---

<sup>26</sup> Fery, “Pengambilan keputusan penerapan peserta sertifikasi dan tunjangan guru berbasis sistem informasi manajemen di seksi pendidikan madrasah kementrian agama kabupaten banyumas” .<http://repository.iainpurwokerto.ac.id/5397/>. (19 November 2019)

pengambilan keputusan (2) kelebihan-kelebihan EMIS (3) kekurangan-kekurangan EMIS.<sup>27</sup>

3. Jurnal relevan oleh Fuadi Aziz pada 2014 dengan judul “pengambilan kebijakan berbasis Education manajemen information system (EMIS)”  
EMIS (Education Management Information Sistem) adalah sebuah metode manajemen formal yang dimaksudkan sebagai penyedia informasi pendidikan yang akurat dan tepat waktu sehingga proses pengambilan keputusan, perencanaan, pengembangan proyek, dan fungsi-fungsi manajemen pendidikan lainnya dapat dilaksanakan secara efektif.<sup>28</sup>

Berdasarkan pemaparan data jurnal menunjukkan bahwa sistem informasi yang pernah dipakai oleh kementerian agama dan peneliti juga ingin membandingkan optimal mana EMIS dengan SIMPATIKA dari hal itu peneliti membuat perbandingan.

4. Penelitian relevan oleh Yuliandri Priyo Nugroho pada tahun 2012 dengan judul “pengembangan system informasi manajemen proyek berbasis web”  
Dari hasil perancangan sistem informasi manajemen proyek berbasis website, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Dalam sistem informasi ini telah dibangun sebuah database server proyek menggunakan MySQL yang telah mendukung RDBMS, yang semua data yang diolah menjadi laporan proyek berasal dari 1 (satu) sumber dan disimpan di

<sup>27</sup> Istianah, “Implementasi pengambilan keputusan berbasis education manajemen information system (EMIS) diseksi pedma kemenag kota surabaya” <http://digilib.uinsby.ac.id/19551/>, (19 November 2019)

<sup>28</sup> Fuadi Aziz, “pengambilan kebijakan berbasis Education manajemen information system (EMIS)” <http://ejournal.uin-suka.ac.id/tarbiyah/index.php/JPI/article/view/1161>, (19 November 2019)

dalam server tersebut sehingga memudahkan dalam penyimpanan dan pencarian serta menjadikannya sebagai cadangan/backup dari dokumen hardcopy.<sup>29</sup>

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa salah satu perangkat yang terdapat pada sistem dalam melayani masyarakat atau guru.

5. Penelitian relevan oleh Hendri John Hevi pada tahun 2013 dengan judul “Pengaruh Struktur Organisasi dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pengambilan Keputusan Manajemen (Survey pada 10 KPP di Kanwil Jawa Barat I)” Penelitian ini memperlihatkan hubungan yang kuat dari struktur organisasi dan sistem informasi manajemen terhadap pengambilan keputusan manajemen.<sup>30</sup>

Berdasarkan hasil penelitian menunjukakn bahwa penelitian ini mempunyai persamaan didalam menggunakan sistem informasi dengan pengambilan keputusan.

IAIN JEMBER

<sup>29</sup> <http://digilib.unila.ac.id/6236/16/BAB%20II.pdf> (11 januari 2020)

<sup>30</sup> <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/54328/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y> (11 januari 2020)

No	Nama, Judul dan Tahun Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
1.	Fery Tholkhah aji (2019) IAIN Purwokerto, Manajemen Pendidikan Islam dengan judul <i>“Pengambilan keputusan penerapan peserta sertifikasi dan tunjangan guru berbasis sistem informasi manajemen di seksi pendidikan</i>	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Materi yang dipilih penerapan peserta sertifikasi	a. Penelitian tentang pentang seksi pendma. b. Fokus masalah tentang pengambilan keputusan	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahas sebelumnya, yaitu tentang sistem pengambilan keputusan dalam penetapan tunjangan guru berbasis Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementerian Agama (SIMPATIKA) di Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Akhirnya penulis memberikan kesimpulan bahwa sistem pengambilan keputusan berbasis SIMPATIKA di Seksi Pendidikan Madrasah

	<i>madrasah kementerian agama kabupaten banyumas”</i>			Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dilakukan dengan empat tahapan, yaitu (1) Identifikasi Masalah, (2) Mencari Alternatif Solusi, (3) Implementasi dan (4) Pengawasan dan Evaluasi dalam penetapan peserta sertifikasi guru dan penyaluran tunjangan profesi guru.
2.	<i>Istianah (2017) “Implementasi pengambilan keputusan berbasis educationmanajemen information system (EMIS) diseksi pedma</i>	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Berbasis education manajemen	a. Penelitian tentang sistem informasi b. Sasaran yang di teliti.	Berdasarkan paparan data yang telah diuraikan tersebut maka ulasan akhir dari tulsan ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang sesuai dengan uraian deskripsi dan analisis data serta menjawab dari rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu (1) Implementasi pengambilan

	<i>kemenag kota surabaya”</i>			keputusan (2) kelebihan-kelebihan EMIS (3) kekurangan-kekurangan EMIS.
3.	Fuadi Aziz (2014) <i>“pengambilan kebijakan berbasis Education manajemen information system (EMIS)”</i>	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Pengambilan kebijakan	a. Penelitian tentang sistem informasi manajemen.	Education Management Information System (EMIS) dimaksudkan untuk memberikan data yang riil sebagai pendukung pengambil kebijakan. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi EMIS dalam pengambilan kebijakan di lingkungan Mapenda Kementerian Agama kabupaten Gunungkidul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa EMIS sebagai basis pangkalan data pendidikan untuk pengambilan kebijakan belum mampu digunakan secara maksimal.

4.	Yuliandri Priyo Nugroho (2012) tentang pengembangan system informasi manajemen proyek berbasis web.	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Obyek yang diteiti.	a. Penelitian tentang sistem informasi manajmen	Sistem informasi yang berbasis website ini dapat di akses online melalui internet sehingga informasi yang diberikan antara pihak-pihak yang terlibat dalam proyek dapat tersampaikan dengan cepat.
5.	Hendri John Hevi 2013,Pengaruh Struktur Organisasi dan SistemInformasi ManajemenTerhadap Pengambilan Keputusan	a. Lokasi dan subjek penelitian b. Fokus penelitian	a. Penelitian tentang sistem informasi manajmen	Penelitian ini memperlihatkan hubungan yang kuat dari struktur organisasi dan sistem informasi manajemen terhadap pengambilan keputusan manajemen.



Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan diatas. Peneliti di sini dengan judul “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementrian Agama Kabupaten Jember. Yang mana peneliti lebih fokus terhadap peran pegawai terhadap pelayanan, pemanfaatan sistem dalam meningkatkan pelayanan, upaya apa saja yang dilakukan terhadap sistem informasi manajemen, dan yang menjadi persmaan dari peneliti diatas adalah sama – sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen**

Sebelum menjelaskan pengertian sistem informasi manajemen, akan dijelaskan terlebih dahulu arti sistem informasi manajemen.

#### **a. Sistem**

Secara sederhana suatu sistem dapat di artikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu.<sup>63</sup> Sistem juga dapat diartikan sebagai kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan satu sama lain.<sup>64</sup> Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah yang berbunyi:

---

<sup>63</sup> Wahyu Kumorotomo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi dan Manajemen Dalam Organisasi-Organisasi Publik* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1996), 8.

<sup>64</sup> Faisal, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), 171

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

Artinya : “Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, silih bergantinya malam dan siang, bahtera yang berlayar di laut membawa apa yang berguna bagi manusia, dan apa yang Allah turunkan dari langit berupa air, lalu dengan air itu Dia hidupkan bumi sesudah mati (kering)-nya dan Diasebarkan di bumi itu segala jenis hewan, dan pengisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi; sungguh (terdapat) tanda-tanda (keesaan dan kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan”. (QS. al-Baqarah: 164).<sup>65</sup>

#### b. Informasi

Informasi adalah data yang telah diperoleh menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang.<sup>66</sup> Informasi adalah data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada seseorang yang akan menggunakannya untuk membuat keputusan.<sup>67</sup>

Informasi juga dapat diartikan data yang telah diolah sehingga

<sup>65</sup> <sup>65</sup> Ahmad Toha Putra, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Transliterasi Arab-Latin Model Berbasis (Semarang : CV Asyifa, 2001), al-Qur'an, 2: 164.

<sup>66</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen; Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 254

<sup>67</sup> Wahyu Kumorotomo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi*, 11.

memiliki arti dan manfaat yang berguna.<sup>68</sup> Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah yang berbunyi:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ  
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ  
سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”. (QS.an-Nisaa’: 58).<sup>69</sup>

### c. Manajemen

Manajemen adalah suatu proses tertentu yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya. Manajemen merupakan proses atau kegiatan yang dilakukan seorang pemimpin atau menejer di dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama, Atau dapat juga diartikan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan secara bersama-sama dan melibatkan orang lain demi mencapai tujuan. Dengan demikian sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data

<sup>68</sup> Faissal, *Sistem Informasi*, 171.

<sup>69</sup> Ahmad Toha Putra, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Transliterasi Arab-Latin Model Berbasis (Semarang : CV Asyifa, 2001), al-Qur'an, 4: 58.

maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. SIM diharapkan akan menunjang tugas-tugas para pegawai di suatu organisasi, para manajer, atau pengguna jasa organisasi tersebut beserta semua unsur-unsur pokok yang terdapat dalam lingkungan otoritas organisasi. Di sini terdapat tiga sistem yang terkait, yaitu:

- 1) sistem sosial yang disebut organisasi,
- 2) sistem manajemen atau tatalaksana yang dimaksudkan untuk meningkatkan tata kerja, produktifitas, efektivitas dan efisiensi organisasi serta satuan-satuan yang terdapat di dalamnya, dan
- 3) sistem informasi sendiri yang berupa manajemen pengolahan data beserta semua kegiatan penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan. Dalam hal ini informasi, perlu ditekankan bahwa setiap komponen di dalam sistem harus dapat saling berinteraksi untuk dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi semua tingkatan manajemen.

Sistem informasi adalah sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengawasan dan sistem informasi juga dapat

membantu manajer dan karyawan dalam menganalisis permasalahan, menggambarkan hal – hal yang rumit, dan menciptakan produk baru.<sup>70</sup>

Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Lantas apa yang harus diselesaikan?, yaitu segala sesuatu yang perlu diselesaikan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Karena pada hakikatnya manajemen adalah organisasi dan organisasi adalah sekelompok orang yang mempunyai tujuan yang sama.<sup>71</sup>

Informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, seperti halnya informasi di dalam sebuah perusahaan yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan. Akibat bila kurang mendapatkan informasi, dalam waktu tertentu perusahaan akan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumber daya, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan strategis sangat terganggu.<sup>72</sup>

Mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan pesaingnya. Disamping itu, sistem informasi yang dimiliki seringkali tidak dapat bekerja dengan baik. Masalah utamanya adalah bahwa sistem informasi tersebut terlalu banyak informasi yang tidak bermanfaat atau berarti (sistem terlalu banyak data). Memahami konsep dasar informasi adalah sangat penting (vital) dalam mendesain

---

<sup>70</sup> Chriswan Sungkono, “*Sistem Informasi Manajemen , Edisi 10*” (Jakarta: Selemba Empat, 2007), 15.

<sup>71</sup> Ernie Tisnawati, “*Pengantar Manajemen*”, (Jakarta:Pt Fajar Interpretama Mandiri), 2017, 4.

<sup>72</sup> Chriswan Sungkono, “*Sistem Informasi Manajemen , Edisi 10*” (Jakarta: Selemba Empat, 2007), 45.

sebuah sistem informasi yang efektif (*effective business system*). Menyiapkan langkah atau metode dalam menyediakan informasi yang berkualitas adalah tujuan dalam mendesain sistem baru.<sup>73</sup>

Sebuah perusahaan mengadakan transaksi-transaksi yang harus diolah agar bisa menjalankan kegiatannya sehari-hari. Daftar gaji harus disiapkan, penjualandan pembayaran atas perkiraan harus dibutuhkan: semua ini dan hal-hal lainnya adalah kegiatan pengolahan data dan harus dianggap bersifat pekerjaan juru tulis yang mengikuti suatu prosedur standar tertentu. Komputer bermanfaat untuk tugas-tugas pengolahan data semacam ini, tetapi sebuah sistem informasi manajemen melaksanakan pula tugas-tugas lain dan lebih dari sekedar sistem pengolahan data. Adalah sistem pengolahan informasi yang menerapkan kemampuan komputer untuk menyajikan informasi bagi manajemen dan bagi pengambilan keputusan.<sup>74</sup>

Sistem informasi manajemen digambarkan sebagai sebuah bangunan piramida dimana lapisan dasarnya terdiri dari informasi, penjelasan transaksi, penjelasan status, dan sebagainya. Lapisan berikutnya terdiri dari sumber-sumber informasi dalam mendukung operasi manajemen sehari-hari. Lapisan keriga terdiri dair sumber daya sistem informasi untuk membantu perencanaan taktis dan pengambilan keputusan untuk pengendalian manajemen. Lapisan puncak terdiri dari

---

<sup>73</sup> Ibid., 27.

<sup>74</sup> Ibid., 29.

sumber daya informasi untuk mendukung perencanaan dan perumusan kebijakan oleh tingkat manajemen.<sup>75</sup>

Definisi sebuah sistem informasi manajemen, istilah yang umum dikenal orang adalah sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu (*intregeted*) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan sebuah “*data base*”.<sup>76</sup>

## 2. Tujuan dan fungsi Sistem Informasi Manajemen

### a. Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Di antara Tujuan Sistem Informasi Manajemen adalah:

- 1) Menyediakan informasi yang dipergunakan di dalam perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen.
- 2) Menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan.
- 3) Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

Ketiga tujuan tersebut menunjukkan bahwa manajer dan pengguna lainnya perlu memiliki akses ke informasi akuntansi manajemen dan mengetahui bagaimana cara menggunakannya

<sup>75</sup> Ibid., 30.

<sup>76</sup> Tata Surtabri, *informasi manajemen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 189.

“Informasi manajemen dapat membantu mereka mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan masalah, dan mengevaluasi kinerja (informasi akuntansi dibutuhkan dan dipergunakan dalam semua tahap manajemen, termasuk perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan).

#### b. Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Ada beberapa persyaratan agar informasi yang dibutuhkan itu dapat berfungsi, bermanfaat bagi para pengambil keputusan dan pengguna lainnya, yaitu: *Uniformity*, lengkap, jelas dan tepat waktu. Fungsi penting yang dibentuk Sistem Informasi Akuntansi pada sebuah organisasi antara lain (Death, “Fungsi Penting Sistem Informasi Akuntansi (SIA)”.

- 1) Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas dan transaksi.
- 2) Memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan.
- 3) Melakukan kontrol secara tepat terhadap aset organisasi.

Dengan demikian jelas bahwa SIM yang efektif dapat memperlancar manajemen dalam pencapaian tujuan organisasi.

Pertanyaannya adalah sistem Informasi Manajemen yang efektif itu yang bagaimana? Sistem Informasi Manajemen yang efektif yaitu Sistem Informasi Manajemen yang dapat berfungsi dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang lebih baik. Hal



tersebut dapat tercapai dengan disediakannya informasi yang sesuai dengan kebutuhan baik dalam jumlah, kualitas, waktu, maupun biaya, selain biayanya mahal, juga tidak berguna.<sup>77</sup>

### 3. Komponen-Komponen Sistem Informasi

Komponen-komponen sistem informasi adalah sebagai berikut :

- a. Perangkat keras (*hardware*) mencakup fisik seperti computer dan printer;
- b. Perangkat lunak (*software*) yaitu sekumpulan instruksi-instruksi yang memungkinkan perangkat keras yang memproses data;
- c. Prosedur (*procedure*) yaitu sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki;
- d. Orang (*brainware*) yaitu semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan dan penggunaan keluaran sistem informasi;
- e. Basis data (*database*) yaitu sekumpulan tabel, hubungan dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data;
- f. Jaringan komputer dan komunikasi data yaitu sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dapat secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> <https://cpssoft.com/blog/manajemen/definisi-sistem-informasi-manajemen-fungsi-kategori-dan-manfaatnya/> (23 november 2020)

<sup>78</sup> (<https://fairuzelsaid.wordpress.com/2014/10/13/komponen-sistem-informasi>. diunduh pada tanggal 20-12-2013).

Dari hal tersebut komponen-komponen sistem informasi yang menjadikan sebagai bahan untuk pelaksanaan dalam suatu pendidikan sangatlah penting guna tercapainya tujuan sarana dan prasarana penunjang terlaksananya pendidikan.

#### 4. Kegiatan Sistem Informasi

Kegiatan sistem informasi adalah sebagai berikut :

- a. Input adalah proses yang menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data yang akan diproses.
- b. Proses adalah bagaimana suatu data yang diolah untuk menghasilkan suatu informasi yang bernilai lebih.
- c. Output adalah suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari proses.
- d. Penyimpanan adalah suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
- e. Control adalah suatu aktivitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut bisa berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

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

- a. Perencanaan (*planning*) yaitu proses untuk memikirkan secara matang dan bijaksana serta menetapkan sasaran serta tindakan berdasarkan metode yang paling baik.

- b. Pelaksanaan (*organizing*) yaitu proses untuk menata dan menetapkan pekerjaan dan sumber daya manusia yang ada.
- c. Pengendalian (*controlling*) yaitu proses untuk memastikan bahwa aktivitas organisasi sesuai dengan metode atau prosedur yang telah ditetapkan.<sup>79</sup>

Dari keterangan di atas jenis sistem secara umum terdiri dari sistem terbuka dan sistem tertutup (*Open-loop dan Closed-loop system*). Sistem terbuka adalah sistem yang tidak memiliki sasaran, pengendalian mekanis, dan umpan balik. Sedangkan sistem yang tertutup yaitu sebuah sistem yang memiliki sasaran, pengendalian mekanis, dan umpan balik.

## 5. Ruang lingkup Sistem Informasi Manajemen

Ruang lingkup SIM sebenarnya tertuang pada tiga kata pembentuknya, yaitu “Sistem”, “Informasi”, dan “Manajemen”

Sistem adalah keseluruhan komponen yang saling terkait satu sama lain dan saling mempengaruhi. Komponen tersebut dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok besar, yaitu input, transformasi dan output.

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

<sup>79</sup> Tata Surtabri, *informasi manajemen*, (Yogyakarta:Andi Offset,2005), 58

adalah hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan relevan yang dibutuhkan orang untuk menambah pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada.

Manajemen berasal dari kata "to manage" yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola. Manajemen terdiri dari proses kegiatan yang dilakukan oleh pengelola perusahaan seperti merencanakan (menetapkan INPUT Process/ TRANSFORMATION OUTPUT strategi, tujuan dan arah tindakan), mengorganisasikan, memprakarsai, mengkoordinir dan mengendalikan operasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Manajemen atau pengelolaan merupakan komponen integral dan tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan, alasannya tanpa manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif, dan efisien. Konsep tersebut berlaku di sekolah yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien.

## **6. Tahapan-tahapan Sistem Informasi Manajemen**

Tahapan-tahapan dalam Sistem Informasi pendidikan adalah sebagai berikut:

### **a. Bagian pengumpul data**

Bertugas mengumpulkan data, baik bersifat internal maupun eksternal. Data internal merupakan data yang berasal

dari dalam organisasi (level manajemen), sedangkan data eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi akan tetapi masih terdapat hubungan dengan perkembangan organisasi.

b. Bagian proses data

Bertugas memproses data dengan mengikuti serangkaian langkah atau pola tertentu sehingga data di rubah ke dalam bentuk informasi yang lebih berguna. Pada pemrosesan data bisa dilakukan secara manual maupun dengan bantuan mesin. Bagian pemroses data terdiri dari beberapa ahli yang bertugas membentuk data menjadi informasi yang sesuai dengan kebutuhan level-level manajemen. Karena kebutuhan setiap manajer (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) berbeda, maka kebutuhan data pada tiap-tiap manajer (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) berbeda pula.

c. Bagian penyimpanan data

Bagian penyimpanan data bertugas menyimpan data. Penyimpanan data sangat diperlukan, karena tujuan utamanya adalah demi keamanan data. Apabila level-level manajemen membutuhkan data baik data berupa bahan mentah maupun data yang telah diolah, maka data dapat diambil dan digunakan sesuai dengan kebutuhan manajer (kepala sekolah maupun wakilnya).

d. Bagian Pemrogram data

Apabila Sistem Informasi Manajemen sudah memiliki Perangkat komputer, maka bagian pemrogram data disebut *Programmers*, yaitu kelompok ahli yang bertanggung jawab atas penyusunan program untuk diberikan kepada Perangkat komputer. Karena komputer memiliki bahasa sendiri, maka tugas programmer adalah membahasakan data-data yang telah dihimpun sesuai dengan bahasa computer.<sup>80</sup>

## 7. PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu". Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik

<sup>80</sup> Siagian, Sondang. P. *Sistem Informasi Manajemen*. (Jakarta:PT. Bumi Aksara.2006) hal 159-160

atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>81</sup>

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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 ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman

---

<sup>81</sup> Putra, *paradigma kritis dalam studi kebijakan buplik*, (Yogyakarta:pustaka pelajar,2007),23.

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.

Menjelaskan tentang strategi meningkatkan kualitas jasa sebagai berikut :

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dilihat dari sudut pandang pelanggan.<sup>82</sup>

Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar/ sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian berdasarkan determinan- determinan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui posisi relative perusahaan di mata pelanggan dibandingkan dengan pesaing, sehingga perusahaan

---

<sup>82</sup> Supriatna, *Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, (Jakarta:Nimas Multima,1998),45.



dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan- determinan utama berdasarkan persepsi pelanggan.

b. Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan membuat promosi yang berlebihan kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpikat. Hal ini dapat menjadi boomerang bagi perusahaan jika perusahaan tidak dapat memenuhi janji sesuai dengan apa yang telah dipromosikan. Semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan terhadap perusahaan. Peluang untuk tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan pun semakin besar. Perusahaan tidak perlu memberikan janji yang tidak realistis untuk diwujudkan namun lebih baik dapat memberi lebih dari apa yang dijanjikan.<sup>83</sup>

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,

---

<sup>83</sup> Ibid., 47.

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.<sup>84</sup>

d. Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa. Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik, oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.<sup>85</sup>

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

---

<sup>84</sup> Ibid.,49.

<sup>85</sup> Ibid.,50.

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.<sup>86</sup>

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.<sup>87</sup>

g. Menindaklanjuti 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

<sup>86</sup> Supriatna, *Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, (Jakarta:Nimas Multima,1998),51.

<sup>87</sup> Ibid.,51.

bagi pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.<sup>88</sup>

#### h. 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.<sup>89</sup>

Berdasarkan teori di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa faktor utama yang mempengaruhi partisipasi masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah adalah tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan tersebut terkait dengan instansi penyedia, proses pelayanan dan manfaat atau hasil yang diterima dari pelayanan tersebut.

Pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjadikannya optimal. Namun perlu adanya partisipasi dari masyarakat untuk ikut mensukseskan suatu program yang telah dicanangkan pemerintah. Perlu adanya kesadaran moral dan hukum oleh tiap-tiap anggota masyarakat. Pemerintah

---

<sup>88</sup> Ibid.,51.

<sup>89</sup> Ibid.,53.

melakukan sosialisasi namun hasil akhir ditentukan oleh partisipasi masyarakat. menjelaskan bahwa kinerja (performance) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya dikemukakan bahwa dalam instansi pemerintah khususnya penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, menyesuaikan budget, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.<sup>90</sup>

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multidimensional menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar

---

<sup>90</sup> Nasir, <http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html> (19 November 2019)

pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut. Penilaian produktivitas ini dapat dilakukan antara lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumber daya organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.<sup>91</sup>

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik.

Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

---

<sup>91</sup> Tjiptono, *kepuasan dan pelayanan*, (jakarta:selemba empat, 1999),62.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dengan masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya. Responsibilitas sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program

organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.<sup>92</sup>

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mangacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya haru mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga seharusnya diukur dari eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi akan memiliki akuntabilitas yang tinggi bila kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.<sup>93</sup>

- 1) Ambisi berlebihan untuk menambah pasukan daerah. Adanya unjuk kekuasaan Menurut Weber pelayanan publik dapat berkembang secara berlebihan karena empat faktor yaitu:
- 2) Lemahnya kontrol
- 3) pejabat bahwa dirinya harus dianggap penting sehingga segala sesuatu harus melalui persetujuannya

---

<sup>92</sup> Ibid.,66.

<sup>93</sup> Ibid.,68.



- 4) Memang dikondisikan untuk membuka peluang pungutan liar, kolusi, dan korupsi.

Pelayanan menurut Weber ciri dari pola organisasi yang strukturnya dibuat sedemikian rupa sehingga mampu memanfaatkan tenaga ahli secara maksimal, Maka dari itu Weber memiliki enam pokok berikut.

- a. Dalam organisasi ada pembagian tugas atau spesialisasi. Setiap individu dalam suatu organisasi mempunyai wewenang yang diatur oleh peraturan, kebijakan dan tetapan hukum.
- b. Hubungan dalam organisasi bersifat impersonal.
- c. Dalam organisasi ada hierarki wewenang, dimana yang rendah harus patuh pada atasan.
- d. Administrasi selalu dilaksanakan dengan document tertulis
- e. Pengembangan karir yang berarti keahlian merupakan kriteria utama diterima atau ditolaknya seseorang sebagai anggota.
- f. Untuk mendapatkan efisiensi maksimal, suatu tindakan yang diambil harus selalu dikaitkan dengan tanggung jawab.<sup>94</sup>

---

<sup>94</sup> Husnaini Usman , *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan Edisi Tiga* (Jakarta Timur: PT.Bumi Aksara, 2009), 32.

## BAB III

### METEODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan adalah rancangan, pedoman ataupun acuan penelitian yang akan dilaksanakan. Pendekatan penelitian ini harus memuat segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan. Pendekatan penelitian mendekati komprehensif dari keseluruhan kerja penelitian, maka apabila peneliti telah siap dengan pendekatan penelitian berarti separuh kerjanya telah selesai. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Bogdan & Biklen adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>95</sup>

Ada beberapa istilah yang digunakan untuk penelitian kualitatif yaitu penelitian inkuiri naturalistik atau alamiah, etnografi, interaksionis simbolik, perspektif ke dalam *etnometodelogi*, *the Chicago School*,

---

<sup>95</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2014), 248.

fenomenologis, studi kasus, interpretatif, ekologi dan deskriptif.<sup>64</sup> Dalam penelitian ini, jenis yang akan digunakan adalah deskriptif.

Penelitian deskriptif merupakan prosedur penelitian berdasarkan data deskriptif, yaitu berupa lisan atau kata tertulis dari seorang objek yang telah diamati dan memiliki karakteristik bahwa data yang diberikan merupakan data asli yang tidak diubah serta menggunakan cara sistematis dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.<sup>65</sup>

Deskripsi yang dimaksud adalah mengungkapkan / memaparkan data yang telah diperoleh peneliti yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen dan Manajemen Pelayanan Pendidikan. Dalam penelitian ini, peneliti mengungkapkan / memaparkan secara keseluruhan tentang Sistem Informasi Manajemen dan pelayanan pendidikan di seksi pendma kementerian agama kabupaten jember.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penentuan lokasi penelitian selain di bingkai dalam rangka teoritis juga di landasi oleh pertimbangan teknis operasional. Untuk itu, lokasi penelitian dipertimbangkan berdasarkan kemungkinan dapat tidaknya dimasuki dan dikaji lebih mendalam. Hal ini penting karena betapapun menariknya suatu kasus, tetapi jika sulit dimasuki lebih mendalam oleh seorang peneliti, maka akan menjadi suatu kerja yang sia-sia. Selanjutnya,

---

<sup>64</sup> Ibid., 3.

<sup>65</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2008), 3.

penting juga di pertimbangkan apakah lokasi penelitian memberi peluang yang menguntungkan untuk dikaji.<sup>66</sup>

Lokasi yang diangkat oleh peneliti sebagai obyek penelitian yaitu di lembaga Pendidikan Madrasah (Pendma) dengan judul “ Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) Kementerian Agama Kabupaten Jember”

### C. Subyek Penelitian

Penentuan subyek penelitian menggunakan teknik *purposive*, agar kriteria informan yang diperoleh sesuai dengan yang tujuan peneliti. *Purposive*, adalah teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Misalnya, orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan oleh peneliti, sehingga akan memudahkan peneliti untuk menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.<sup>67</sup>

Lofland mengungkapkan sumber data yang paling utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal tersebut pada bagian ini jenis datanya dibagi kedalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan ststistik.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Gradio Persada, 2001) 147-148.

<sup>67</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 53.

<sup>68</sup> Lexy J Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 157.

Subyek yang dijadikan informan dalam penelitian ini yaitu, yang pertama, kepala seksi pendma, karyawan pendma, lima guru pns non pns yang datang ke Pendma.

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

Untuk mendapatkan data relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian, maka data dikumpulkan secara *representative*. Ketepatan dalam memilih metode memungkinkan diperolehnya data yang objektif dan bisa menunjang keberhasilan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.

Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>69</sup> Secara garis besar ada dua macam pedoman wawancara yaitu, wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden

---

<sup>69</sup> Ibid., 186.

yang lebih mendalam. Pada penelitian ini yang diwawancarai adalah yang pertama, kepala kemenag, kepala seksi pendma, karyawan pendma, kepala sekolah dan guru pns non pns, yang datang ke Pendma. Data hasil wawancara digunakan untuk mendeskripsikan Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan.

## 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks, dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian.<sup>70</sup> Observasi yang digunakan adalah non partisipan, maksud dari observasi tersebut yaitu, untuk mendapatkan data tentang perilaku manusia yang nyata dan untuk mendapatkan kemungkinan-kemungkinan baru yang tidak terdapat dalam pustaka, dokumentasi, atau dari hasil wawancara, dan untuk memperkuat metode pengumpulan data lainnya.

Pada penelitian ini, peneliti langsung meneliti dan melihat proses kegiatan pelayanan (*non partisipant*) misalnya, mengamati bagaimana respon pegawai dalam melayani costemer yang datang, peran pegawai dalam menyampaikan solusi atau jawaban apakah juga melayani dengan baik sehingga costemer merasa puas akan kinerja pegawai.

---

<sup>70</sup> Djam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif*, 105.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>71</sup> Metode dokumentasi yaitu mencari data mengetahui hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.<sup>72</sup> Data yang diperoleh melalui dokumentasi adalah:

- a) Sejarah Pendma
- b) Profil dan Visi Misi Pendma
- c) Struktur Organisasi Pendma
- d) Data pegawai Pendma
- e) Dokumen hasil wawancara

### E. Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu tahapan dalam sebuah penelitian ini, yang dilakukan setelah seperangkat dari fakta dan informasi yang diperoleh melalui tahap pengumpulan data. Adapun data yang dianalisis adalah data yang terhimpun dalam catatan atau transkrip wawancara, catatan lapangan dan dokumen.. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data deskriptif dilakukan melalui tahap, yaitu:<sup>73</sup>

<sup>71</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 82.

<sup>72</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Renakacipta, 2010), 274.

<sup>73</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 133-142.

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

*Data Collection* adalah proses pengumpulan data-data yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Pengumpulan data dalam penelitian ini, meliputi hasil wawancara dan dokumentasi.

### a. *Selecting*

Peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis. Peneliti mengumpulkan seluruh informasi tersebut untuk memperkuat peneliti.

### b. *Focusing*

Memfokuskan data merupakan bentuk pra analisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan lanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah..

### c. *Abstracting*

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti proses pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul



dievaluasi, khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan kecukupan data.

d. *Simplifying and Transforming*

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara, yakni melalui seleksi yang ketat dengan ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas dan sebagainya. Menyederhanakan data peneliti mengumpulkan data setiap proses.

2. *Data Condensation* (Kondensasi data)

“Data condensation refers to the process of selecting data, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the data that appear in written-up field notes or transcriptions”. Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh lapangan semakin lama akan semakin banyak sehingga data semakin kompleks dan rumit, oleh karena itu peneliti harus mereduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pula hal-hal yang penting, mencari tema dan polannya. Data yang sudah direduksi lebih memudahkan peneliti untuk mempermudah peneliti untuk

memperoleh gambaran lapangan dan memudahkan peneliti mengumpulkan data berikutnya.

#### b. Penyajian Data

Selain mereduksi data, kemudian peneliti dapat menyajikan data dengan lebih mudah. Penyajian data kualitatif bisa dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.<sup>74</sup> Penyaji data digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif. Memahami data akan lebih mudah setelah adanya display data, sehingga merencanakan kerja selanjutnya bisa lebih tepat.

#### c. Conclusion Drawing/Verification

Dalam tahap ini adalah tahap akhir, yaitu tahap pengambilan keputusan dan verifikasi. Kesimpulan yang valid dan konsisten, dan apabila terbukti maka kesimpulannya adalah kesimpulan kredibel.

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

*Data Display* adalah sekumpulan informasi yang tersusun dengan memberi kemungkinan adanya penerikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian, kita dapat memahami apa apa yang terjadi dan apa yang seharusnya di lakukan.

Penelitian ini menyajikan data berupa data deskriptif atau

<sup>74</sup> Matthew B Miles dan A. Michael Hubberman, *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru* (Jakarta: UI Press, 2007), 16.

menjabarkan data mengenai optimalisasi pelayanan sistem informasi manajemen diseksi pendidikan madrasah.

4. *Conclusion drawing an verification* (Penarikan Kesimpulan dan verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan ini merupakan temuan baru yang sebelumnya pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran obyek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas.<sup>75</sup> Penarikan kesimpulan pada penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan optimalisasi sistem informasi manajemen pelayanan pendidikan madrasah (Pendma).

#### **F. Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif diperlukan uji kredibilitasnya yakni untuk mengetahui tingkat kepercayaan yang dicapai dan menunjukkan kepercayaan hasil temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti.

Untuk memeriksa keabsahan data ini, maka dipakai validitas data triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.<sup>76</sup> Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

<sup>75</sup> Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu.*, 246-253.

<sup>76</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif.*, 372

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu pengecekan kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber satu dengan sumber lainnya . Misalnya, data diperoleh dengan menanyakan fokus masalah yang sama kepada orang berbeda, dalam hal ini yakni kepala seksi pendma, karyawan pendma, guru pns non pns yang datang ke Pendma.

### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Proses penelitian terlaksana secara sistematis sehingga akan mempermudah peneliti dalam menyusun hasil penelitian diperlukan tahap-tahap yang diantaranya ialah:

1. Tahap pra penelitian lapangan
  - a. Menyusun Rancangan Penelitian

Tahap ini peneliti membuat rancangan terlebih dahulu, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan matrik, penelitian selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan dilanjutkan penyusunan proposal penelitian hingga presentasi.

- b. Memilih Lokasi Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti harus terlebih dahulu memilih lapangan penelitian. Lapangan penelitian yang dipilih peneliti adalah Jalan Kyai Haji Wahid Hasyim 01

Kecamatan Kaliwates kabupaten jember.

c. Observasi Awal Lokasi Penelitian

Sebelum diizinkan meneliti, peneliti mulai melakukan observasi awal di lokasi penelitian untuk lebih mengetahui latar belakang objek penelitian. Hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti dalam menggali data.

d. Menentukan Informan

Tahap ini peneliti mulai memilih dan menentukan informan untuk mendapatkan informasi terkait judul yang dijadikan penelitian. Informan yang dipilih dalam hal ini ialah pegawai, guru pns dan non pns, dan kepala seksi.

e. Menyiapkan mental diri dan Perlengkapan Penelitian

Setelah semua selesai, dimulai dari rancangan penelitian hingga menentukan informan, maka peneliti menyiapkan mental dan perlengkapan penelitian sebelum terjun kelapangan.

f. Memahami Etika Penelitian

Tahap penelitian ini mulai mengadakan kunjungan langsung ke lokasi penelitian untuk mengumpulkan data-data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Namun disamping itu, peneliti sudah mempersiapkan diri dan memahami bagaimana etika dalam penelitian.

## 2. Tahap Pelaksanaan Lapangan

### a. Tahap Pengumpulan Data

- 1) Melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang menjadi subyek penelitian.
- 2) Mentranskrip hasil wawancara dengan para narasumber
- 3) Mencari bukti dengan melakukan observasi dilapangan
- 4) Mendokumentasikan hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan peneliti dalam penelitian.

### b. Mengidentifikasi Data

- 1) Mengolah hasil data wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan metode analisis data Miles dan Huberman.
- 2) Dalam menganalisa hasil data tersebut peneliti juga sebisa mungkin untuk menyesuaikan dengan referensi data.

### c. Tahap Akhir Penelitian

Setelah melakukan analisa penelitian merumuskan hasil data tersebut sesuai dengan sistem penulisan skripsi IAIN Jember

## 3. Tahap Analisis Data

Tahap ini, peneliti menggunakan penghalusan data yang diperoleh dari subyek, informan maupun dokumen dengan memperbaiki bahasa dan sistematikanya agar dalam pelaporan hasil

penelitian tidak terjadi kesalah pahaman maupun penafsiran. Setelah data-data dianalisis dengan cara yang telah ditentukan sebelumnya.



## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

Obyek dari penelitian ini yaitu Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama (KEMENAG). Sebagai kelengkapan objek ini, akan dikemukakan tentang Pendidikan Madrasah (PENDMA) yang meliputi:

1. Identitas Pendidikan Madrasah (PENDMA)
  - a. Nama lembaga : Pendidikan Madrasah (PENDMA)
  - b. Alamat lembaga : Jalan Kyai Haji Wahid Hasyim 01 Kecamatan Kaliwates kabupaten jember.
  - c. Status lembaga : Negeri
  - d. Nomer telepon lembaga : 0851-3033-1987
  - e. Email / website : jember.kemenag.go.id
  - f. Nama kepala lembaga : Muhammad, S.Sos., M.Pd.I
2. Letak Geografi lembaga

Lokasi Pendidikan Madrasah (PENDMA) berada di kementerian agama (KEMENAG) di jalan KH. Wachid Hasyim, kebondalem, kepatihan, kec. Kaliwates, kabupaten Jember, Jawa Timur.

- a. Sebelah Utara : Masjid
- b. Sebelah selatan : perum
- c. Sebelah timur : dusun



d. Sebelah barat : sekolah smp

### 3. Sejarah Lembaga

#### A. Profil Lembaga

##### 1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Keberadaan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember secara umum tidak terlepas dengan berdirinya Kementerian agama RI tanggal 3 Januari 1946. perubahan yang terjadi pada Kementerian Agama RI juga berlaku bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, baik yang menyangkut kedudukan, tugas pokok, fungsi, susunan organisasi maupun tata kerja organisasi.

Sesuai peraturan perundangan yang berlaku, Kementerian Agama Jember mengalami perubahan dan penyempurnaan, pada tahun 1950 masih disebut Kantor Penguluhan Kab. Jember dengan KH. Abd. Halim Siddiq sebagai kepalanya. 1952 dipegang oleh KH. AliJasin. Dalam waktu bersamaan di Jember juga terdapat Kantor Pendidikan Agama yang dipimpin H. Abd. Rahman Sastro Dimulyo. Pada tahun 1967 namanya berubah lagi menjadi Kantor Urusan Agama Kab. Jember dengan kepalanya KH. Moh. Cholil, pada tahun 1970 di Jember terdapat tiga kantor/Instansi yang mengurus pembangunan bidang agama, yaitu Dinas urusan Agama, Dinas Pendidikan Agama Kab. Dan Dinas Penerangan Agama Kabupaten. Sejak 1 September 1972 ketiga Instansi

tersebut disempurnakan menjadi perwakilan Kementerian Agama Kab. Jember, yang kemudian pada tahun 1975 berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dengan jabatan Kepala dipegang Drs. Abd. Manan, SH. Demikian halnya, kedudukan bangunan kantor Kementerian Agama Kab. Jember pun mengalami perpindahan. Mulanya berada di jalan Sultan Agung 1 Jember, lalu pindah di jalan Arjuna 2 Jember, kemudian menetap di jalan Mayjen Sungkono 2 Jember (kini jalan Bengawan Solo 2 Jember), dan terhitung sejak tanggal 12 Juni 2017 Kantor Kementerian Agama Kab. Jember berada di Jalan Kyai Haji Wahid Hasyim 01 Kecamatan Kaliwates hingga sekarang.

## 2. Visi Dan Misi

### a. Visi

Menjadikan agama sebagai landasan Spiritual, moral dan akhlak dalam kehidupan individu, keluarga, bermasyarakat berbangsa dan bernegara, yang dapat memberikan inspirasi, inovasi sebagai kekuatan pendorong dalam pelaksanaan pembangunan guna mewujudkan masyarakat Jember yang berakhlak mulia, maju mandiri, berdaya saing, sejahtera dan saling menghargai antar pemeluk agama.

## b. Misi

Meningkatkan pendalaman, penghayatan dan pengamalan Moral dan etika yang berdasarkan agama serta penghormatan atas keanekaragaman keyakinan keagamaan melalui peningkatan kualitas penyuluhan, pendidikan agama disekolah umum dan pengurus agama, menuju kehidupan keluarga sakinah, peningkatan kualitas pelayanan ibadah keagamaan memberdayakan lembaga-lembaga keagamaan dalam proses pembangunan serta memperkokoh kerukunan antar umat beragama atas dasar rasa hormat dan kerelaan bersama.

## 3. Tujuan Dan Sasaran

### a. Tujuan

Secara umum, tujuan yang dicapai dari kegiatan praktikum ini adalah memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman yang nyata dalam rangka meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang teori dan menguasai keterampilan tertentu yang berkaitan dengan suatu pengetahuan atau suatu disiplin ilmu. Sedangkan secara khusus, kegiatan praktikum ini bertujuan untuk:

- 1) Meningkatkan pelayanan dan kemudahan bagi umat beragama dalam melaksanakan ibadah

- 2) Mendorong serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kehidupan beragama
- 3) Meningkatkan pemahaman dan pengarahan agama bagi setiap individu, keluarga, masyarakat, dan penyelenggara Negara
- 4) Memperkuat dasar-dasar kerukunan hidup, intern dan antar umat beragama
- 5) Membangun harmonisasi sosial dan persatuan nasional
- 6) Meningkatkan kualitas pemahaman dan pengamalan agama bagi siswa guna meningkatkan keimanan dan. Ketaqwaan serta pembinaan akhlaq mulia dan budi pekerti yang luhur
- 7) Memberdayakan dan meningkatkan kapasitas dan kualitas lembaga sosial keagamaan
- 8) Memberikan pelayanan pendidikan bagi masyarakat khususnya di pedesaan yang berlatar belakang sosial ekonomi yang lemah.

b. Sasaran

- 1) Tertatanya system kelembagaan dan peningkatan pelayanan serta terpenuhinya sarana dan prasarana keagamaan guna memberi kemudahan bagi umat beragama dalam menjalankan ibadah

- 2) Terciptanya suasana kehidupan keagamaan yang kondusif bagi upaya pendalaman dan penghayatan serta pengarahan ajaran agama yang mendukung bagi kerukunan inter dan antar umat beragama
- 3) Menurunnya pelanggaran etika dan moral yang dilakukan oleh siswa dan mahasiswa dilingkungan sekolah maupun masyarakat.
- 4) Meningkatnya peranan lembaga sosial keagamaan dan lembaga pendidikan tradisional keagamaan dalam pembangunan nasional dan memperkuat nilai-nilai keagamaan dalam perubahan sosial.

#### B. Deskripsi Kegiatan

Kegiatan Pada Seksi Dan Penyelenggara Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yaitu:

##### 1. Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA)

Seksi Pendidikan Madrasah sehari-harinya melaksanakan kegiatan pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Kementerian Agama. Seksi Pendidikan Madrasah menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan madrasah;

- b) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengembangan potensi siswa, kelembagaan, kerja sama, dan pengelolaan sistem informasi pendidikan madrasah; dan
- c) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan madrasah.
- d) Seksi Kelembagaan dan Sistem Informasi Madrasah; dan Kelompok Jabatan Fungsional:
  - 1) Seksi Kurikulum dan Evaluasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi pada Raudlatul Athfal (RA) dan Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), Madrasah Aliyah (MA), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK).
  - 2) Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan di bidang pendidik dan tenaga kependidikan pada RA, MI, MTs, MA dan MAK.
  - 3) Seksi Sarana dan Prasarana mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan,

bimbingan teknis dan pembinaan di bidang sarana dan prasarana RA, MI, MTs, MA dan MAK.

- 4) Seksi Kesiswaan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan di bidang pengembangan potensi siswa pada RA, MI, MTs, MA dan MAK.
- 5) Seksi Kelembagaan dan Sistem Informasi Madrasah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pengembangan kelembagaan, kerja sama serta pengelolaan sistem informasi pendidikan pada RA, MI, MTs, MA dan MAK.

#### 4. Struktur Organisasi Lembaga

##### Profil Seksi PENDMA (Pendidikan Madrasah)

##### a) Struktur Organisasi Seksi PENDMA (Pendidikan Madrasah)



b) Data Pegawai Negeri Sipil Seksi PENDMA

- 1) Sucipto, S.Ag M.Pd.I Sebagai Kepala Seksi PENDMA
- 2) Nurul Huda, S.Kom, M.Pd.I sebagai Pengelola pendidikan
- 3) Chairul Huda, SE sebagai Pengelola dalam Kelembagaan pendidikan
- 4) Najmul Laili, M.Pd.I Sebagai Pengelola Bantuan dalam Pendidikan
- 5) Budi Setiawan, SE sebagai Statistisi Pertama Pendidikan
- 6) Drs. Chalid Khikmatullah sebagai Pengelola Pendidikan
- 7) Yosi Indarto sebagai Pengadministrasi Pendidikan dan Kebudayaan
- 8) Yanti Nurhayanti Pengelola Database Pendidikan

C. Kondisi Sarana-Prasarana Pada Seksi PENDMA

Kondisi sarana dan prasarana pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember meliputi :

1. Tanah

- Tanah bangunan rumah negara dalam : 836 M2

proses pengelolaan

- Tanah bangunan kantor pemerintah : 15,441 M2

2. Peralatan dan mesin

- Station wagon : 1 unit
- Mini bus : 1 unit
- Sepeda motor : 21 unit



- Mesin ketik manual langewagon : 55 buah
- Mesin hitung elektronik : 39 buah
- Lemari besi : 47 buah
- Lemari Kayu : 115 buah
- Rak besi : 40 buah
- Rak kayu : 89 buah
- Filing Cabinet besi : 66 buah
- Brandkas : 22 buah
- Buffet : 83 buah
- Locker : 1 buah
- Papan visual : 286 buah
- White board : 3 buah
- Alat pemotong kertas : 3 buah
- Overhead projector : 2 buah
- Stempel timbul : 32 buah
- Lcd projector : 3 buah
- Aula : 1 buah
- Mushollah : 1 buah
- Toilet : 5 buah
- Gedung : 2 buah
- Gedung parkir : 1 buah

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

Pemaparan data dalam penelitian ini, Peneliti menjelaskan kondisi yang sebenarnya mengenai Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) Kementerian Agama Kabupaten Jember sebagaimana dijelaskan di bab III, bahwa penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat memperoleh data yang berkaitan dengan objek penelitian. Oleh karena itu dalam pembahasan kali ini akan dipaparkan secara rinci dan sistematis tentang objek yang diteliti, dan hal itu mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut:

### **1. Peran pegawai dalam optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember.**

Berdasarkan serangkaian wawancara pada narasumber penelitian, maka disajikan tentang peranan pegawai dalam optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi pendidikan madrasah kementerian agama kabupaten jember.

#### **Pelayanan Sistem Informasi Pendidikan Madrasah**

Keterbatasan sumber daya manusia SDM di Kementerian Agama Kabupaten Jember lambat laun berimplikasi terhadap rendahnya pelayanan. Hal tersebut ditambah dengan minimnya

kompetensi pengetahuan pegawai tentang sistem informasi manajemen membuat kondisi internal Kementerian Agama perlu diperbaiki. Sejumlah problematika tersebut perlu menjadi perhatian serius oleh Kementerian Agama Kabupaten Jember dalam mengatasi SDM dan penguatan kompetensi pegawai dalam sistem informasi, sehingga kualitas pelayanan berjalan secara baik. Seperti yang pernah disampaikan oleh Zurriyah selaku bagian Tata Usaha di MTS Mahsitoh Sumpersari Kabupaten Jember.

“Ya, kendala dari pelayanan yang ada di pendidikan madrasah adalah kurang sumber daya manusianya, soalnya masih lambat dalam mengatasi pelanggan yang datang dan kurangnya penguasaan dalam melayani pelanggan dikarenakan masih baru. Harapan saya kedepannya adalah peningkatan pelayanan terhadap pengunjung lebih baik dan menguasai dibidangnya. Sama saja sistem informasi yang digunakan masih kurang maksimal terhadap pelayannya ya tapi kalau simpatika semua online dan kalau emis masih ada yang manual”<sup>77</sup>

Jadi, keterbatasan SDM dan minimnya kompetensi di internal Kementerian Agama Kabupaten Jember berpengaruh terhadap rendahnya pelayanan terhadap masyarakat. Sedangkan, Sistem pelayanan yang diterapkan Kementerian Agama Kabupaten Jember bersifat terpadu dengan mengedepankan aspek kebutuhan pelanggan. Keterbukaan informasi publik penting ditingkatkan supaya masyarakat dapat memperoleh informasi secara komprehensif, utamanya terkait dengan sistem informasi pendidik dan tenaga kerja kependidikan

---

<sup>77</sup> Zurriyah, Wawancara, Jember, 06 Juli 2020.

Kementrian Agama SIMPATIKA. SIMPATIKA tersebut adalah salah satu program yang telah berjalan selama dua tahun terakhir. Seperti yang dipaparkan oleh Bapak Kholid selaku bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

“Pelayanan yang diberikan kami adalah pelayanan terpadu yaitu pelayanan yang melayani dengan sepenuh hati disini kita membuka untuk siapa yang datang kepada kami, pelayanan disini kita terbuka dalam hal kepentingan atau masalah bagi mereka guru pns dan non pns” seperti mengurus pendaftaran simpatika dan penggantian kepala madrasah, pendaftaran penelitian tindakan kelas, dan persetujuan keaktifan kolektif”<sup>78</sup>

Jadi, pelayanan yang terus menerus meningkatkan kemampuan para petugasnya agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia. Hal ini sejalan dengan pendapat bapak Yanto selaku guru terkait pelayanan itu sendiri:

“Menurut saya pelayanan adalah sesuatu yang paling penting dalam birokrasi pemerintahan yang dimana harus memuaskan pelanggan dari itu kalau can (menurut) saya pelayanan di pendma sendiri sudah memuaskan pegawai dalam menyambut pelanggan sudah ramah mereka sangat terbuka kepada pelangganya”<sup>79</sup>.

Jadi, birokrasi sangat penting dalam kementerian agama terlebih di pendidikan madrasah. Karena birokrasi adalah salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan. Adanya birokrasi yang terbaik pada pelanggan menjadi tolak ukur kesuksesan dalam menciptakan

<sup>78</sup> Kholid, Wawancara, Jember, 08 Juli 2020.

<sup>79</sup> Rahmat, Wawancara, Jember, 12 Juli 2020

loyalitas dan kepuasan pelanggan. Siapapun yang serius ingin membuat kemajuan dalam suatu lembaga perlu dipahami mengapa pelayanan terbaik untuk pelanggan sangat penting. Ini bukan hanya untuk semua layanan fiskal yang jelas. Ini jauh melampaui itu. Ini menggali ke dalam keberadaan siapa diri kita dan mengapa kita melakukan hal-hal yang kita lakukan. Jika kamu ingin membuat langkah hari ini, kamu benar-benar harus menempatkan pelanggan di atas tumpuan.

“Pelayanan yang dibuat oleh kita bukan tidak bagus kami sudah membuat strategi supaya pelayan bisa memuaskan. Kita memaksimalkan tenaga dan pikiran supaya bisa menjadikan yang terbaik. Baik buruknya simpatika bukan terletak pada pegawai tapi bagaimana aplikasi bisa beroperasi dengan baik (tidak truobel). Ketika pendapat orang berbeda dengan baik buruknya pelayanan kami adalah masyarakat yang paham”.<sup>80</sup>(muhammad)

Sebagian orang tidak suka jika harus menunggu, oleh karena itu lakukan pelayanan dengan cepat dan tepat terkait berbagai kebutuhan untuk lancarnya perjalanan wisata. Lakukan koordinasi yang baik terhadap rekan kerja untuk menghindari masalah. Jangan sampai membuat pelanggan menunggu dan kesal yang dapat berakibat fatal terhadap usaha anda.

“pelayanan yang paling padat itu ketika kita sudah pemberkasan karna untuk terbitnya skpt selain absen dia harus disetujui ajuan surat keterangan beban kerja (skbk) ada yang pemberkasan secara manual dan secara online namun sekebanyakannya semua yang mengurus dibagian pendidik dan ketenaga kependidikan lebih banyak menggunakan online dikarenakan adanya aplikasi simpatika”.<sup>81</sup>

<sup>80</sup> Muhammad, wawancara, jember, 20 oktober 2020

<sup>81</sup> Budi Setiawan, Wawancara, Jember, 12 juli 2020

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam mengoptimalkan pelayanan. Akan tetapi tidak cukup dengan memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan karena pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal.

“Mengenai pengarsipan dokumen di seksi PENDMA yang dilakukan dengan proses yang cukup lama dan harus melalui beberapa tahapan dalam pengerjaannya. Hal ini dikarenakan dokumen yang ada disetiap lembarnya memiliki fungsi yang berbeda. Oleh karena itu dokumen tersebut tidak bisa dikerjakan menggunakan proses yang cepat, dokumen yang ada disana dibiarkan berpuluh-puluh tahun tersimpan dengan jangka waktu yang berbeda sesuai dengan fungsinya”.<sup>82</sup>

Kearsipan atau filling system memegang peranan penting dalam efektifitas kegiatan dalam sebuah perusahaan atau suatu organisasi. Yakni sebagai sumber informasi dan sebagai sumber referensi bagi suatu perusahaan organisasi. Mengingat arti pentingnya kearsipan atau filling system, pemerintah Indonesia bahkan menaruh perhatian yang cukup besar terhadap kearsipan. Hal ini dapat terlihat dengan adanya peraturan dan perundangan yang mengatur tentang kearsipan Nasional.

“Peran pegawai sejauh ini sangat memuaskan dalam hal pelayanan kami disambut ramah, hal itu membuat kita tidak canggung dalam melakukan pertanyaan. Karena dalam suatu pelayanan sangat dibutuhkan oleh sebuah pelayanan terlebih oleh kementerian agama

---

<sup>82</sup> Yanti, wawancara, jember 20 oktober 2020

sendiri, sangat perlu terlebih banyak pelanggan yang setiap harinya mengadukan masalah atau hanya menyetorkan berkas”.<sup>83</sup>

Jadi peran pegawai sangatlah berperan dalam melakukan pelayanan mulai dari cara pengambilan keputusan dan memotivasi salangatlah diperlukan oleh seorang pegawai yang baik.

“Dalam situasi yang sekarang semua yang serba online kita harus memaksimalkan pelayanan mulai dari sarana prasana sampai sumber daya manusia harus diperhitungkan, sejauh ini dalam hal pelayanan masih tidak banyak berpengaruh terhadap optimalnya pelayanan karena sudah mudah melakukan pengumpulan berkas”.<sup>84</sup>

Jadi optimal tidaknya pelayanan masih bukan tergantung dari banyaknya sumberdaya manusianya, karena sudah banyak yang dilakukan melalui data online yang mana sudah di sosialisasikan mengenai bagaimana penggunaan simpatika terhadap sekolah yang bernaungan kementriaan agama.

## **2. Optmalisasi pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementrian Agama Kabupaten Jember.**

Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi. Optimalisasi banyak juga

<sup>83</sup> Drs. Anwaruddin, M.Si Man 1 jember 02 oktober 2020

<sup>84</sup> Dra. Lutfia, wawancara, jember 28 oktober 2020 Ma al kawtsar.

diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks. Dengan demikian optimalisasi yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Jember khususnya di seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) yang efektif digunakan, hal ini yang di sampaikan oleh Bapak cholid selaku pemegang kendali sistem informasi di pendidikan madrasah bahwasannya:

### **Proses Optimalisasi Simpatika**

“Setelah semua berkas Guru PNS dan Non PNS terkumpul dari semua sekolah se-Kabupaten Jember barulah kami ditugaskan untuk mengarsipkan dokumen-dokumen tersebut. Tahap awal yakni memisahkan berkas dari map kemudian mengecek ulang kecocokan nama Guru PNS/ Non PNS dan nomer berkas yang tertera didalamnya. Untuk memastikan dokumen tersebut benar maka harus dilakukan pengecekan data ulang dikomputer. Tahap kedua, berkas yang diberikan PTK tidak semua memiliki nomer berkas oleh karen itu harus diserahkan kepada ibu Najmil Laili M.Pd.I untuk pemberian nomer berkas”.<sup>85</sup>

Madrasah/sekolah                      nmengajukan                      akun                      institusi

madrasah/sekolah yang baru dengan mengunduh formulir pengajuan akun sekolah baru dan menyerahkan formulir tersebut ke admin kemenag kota/kabupaten setempat. Kemudian admin mapenda kota/kabupaten asumsi akun madrasah/sekolah baru. Selanjutnya,

<sup>85</sup> Chalid Khikmatullah, Wawancara, jember, 12 juli 2020



admin kanwil provinsi akun madrasah/sekolah baru. Setelah mnerbitkan akun madrasah/sekolah yang baru, admin institusi sekolah melakukan aktivasi akun madrasah/sekolah baru. Untuk kelola akun institusi madrasah/sekolah, lakukan penambahan akun admin/operator madrasah/sekolah. Jika suatu saat anda lupa/tidak dapat login akun instagram, lakukan reset pasword institusi sekolah admin kemenag kota/kab. Untuk PTK baru lakukan entri formulir A05 untuk registrasi PTK baru. Selanjutnya admin/operator sekolah melakukan registrasi PTK baru Lv 1. Setelah PTK baru melakukan aktivasi akun dan pengisian data PTK, ulangi dengan melakukan registrasi PTK baru level 2oleh admin sekolah. Selanjutnya PTK wajib menyerahkan Pakta Integritas ke kemenag Kota/Kab stempat agar PegID menjadi aktif untuk periode berjalan atau persetujuan Pakta Integritas PTK oleh admin kemenag kota/kab.

“Pengelola Pendidikan terlihat sangat kualahan dalam memberi pelayanan. Dikarenakan aplikasi SIMPATIKA memuat berbagai macam dokumen dan mengaksesnyapun dengan cara mengisi data dengan format yang berbeda. Kesulitan ini terjadi akibat beberapa PTK yang tidak dapat mengoperasikan komputer, seharusnya PTK mampu melakukannya secara mandiri untuk mempermudah proses pelayanan”.<sup>86</sup>

Pusat layanan PTK Kemenag merupakan lanjutan dari program Padamu Negri yang dirintis oleh Kemdikbud sejak 20 Mei 2013 hingga juni 2015. Kemenag mengembangkan secara mandiri layanan SIM PTK Online berbasis sistem SIAP Padamu Negri bekerja sama

<sup>86</sup> Cholid Khimatullah, wawancara, jember, 14 juli 2020

dengan PT. Telkom Indonesia. Proses transaksi data pada layanan SIM PTK Online Kemenag akan melibatkan secara berjenjang dari individu PTK, Pimpinan Madrasah/Sekolah, Kantor Kemenag Kab/Kota, Kantor Wilayah Kemenag Provinsi, hingga Unit-unit Kerja Kemenag Pusat dengan terpadu.

“Aplikasi ini digunakan untuk menginput atau mengisi data PTK sehingga data yang dihasilkan valid kemudian dicetak dalam bentuk dokumen sesuai kebutuhan PTK/Guru. Teknis pelaksanaan kegiatan ini semua Guru PNS maupun Non PNS mengisi data secara online melalui aplikasi SIMPATIKA kemudian dicetak dan diserahkan ke Seksi PENDMA”.<sup>87</sup>

Simpatika Kemenag merupakan aplikasi layanan berbasis web yang merupakan sistem transaksi online program Pengelolaan Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan di lingkungan Kementerian Agama. Layanan ini adalah hasil dari kerjasama antara Direktorat Jendral Kementrian Agama RI dan Telkom Indonesia. Simpatika digunakan oleh Direktorat Pendidikan Madrasah sebagai acuan dalam pelaksanaan program dibawah naungan Direktorat Pendidikan Madrasah Kementerian Agama RI.

Bagaimana aplikasi simpatika menurut bapak?

“ simpatika adalah aplikasi yang ada di seksi pendidikan madrasah kementrian agama kabupaten jember yang mana untuk memudahkan pemberkasan maupun infomasi yang di keluarkan oleh seksi pendidikan madrasah itu sendiri. Madrasah kami menggunakan simpatika karena yang aplikasi tersebut langsung dari kementrian agama pusat. Optimal tidaknya aplikasi tersebut juga di damping dengan

<sup>87</sup> Muhammad, wawancara, jember, 14 juli 2020

kemampuan sumber daya manusia itu sendiri. Dari kami sendiri sudah memberikan pelatihan kepada mereka yang sesuai dengan bagian mereka masing-masing.<sup>88</sup>

Jadi, pendidikan madrasah dalam hal ini mempunyai bagaimana dalam melayani pelanggan yang datang baik secara offline maupun online, simpatika sendiri adalah untuk tenaga kependidikan agar memudahkan mereka dalam melakukan laporan atau hanya mendengarkan mencari informasi yang akan di berikan oleh pendidikan madrasah. Jadi simpatika disini sangat mendukung atau membantu dalam melayani kebutuhan pelanggan.

### **3. Upaya yang telah dilakukan optimalisasi sistem informasi manajemen dala meningkatkan pelayanan pendidikan di Seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember?**

Peran pegawai dalam pengoptimalan sistem informasi manajemen sangatlah dibutuhkan kebutuhan pelanggan dan pegawai sangatlah dibutuhkan karena terciptanya lembaga harus ada keduanya. Terlebih bagaimana kita menghadapi pelanggan.

#### **Peran pegawai seksi pendidikan madrasah**

“Selama aplikasi simpatika tidak trobel yaa kita optimal dalam memberikan pelayanan kepada warga simpatika itu, contoh seperti pergantian kepala madrasah pendaftaran ptk baru persetujuan keaktifan kolektif dan nanti di awal semester itu biar seluruh ptk yang ada disatu madrasah aktif harus ada persetujuan dari pendma maka ketika mereka tidak mengajukan keaktifan kolektif maka seluruh guru disitu tidak aktif dan dilakukan satu tahun dua kali”.<sup>89</sup>

<sup>88</sup> Drs. Anwaruddin, M.Si Man 1 jember 02 oktober 2020

<sup>89</sup> Cholid Khimatullah, wawancara, jember, 14 juli 2020

Pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

“Klok pegawai dalam hal pelayan sudah di anggap ramah apalagi dengan adanya aplikasi SIMPATIKA sekarang guru-guru tidak sulit dalam mengakses laporan dan memudahkan kita supaya tidak ketinggalan informasi laporan ataupun yang lainnya”.<sup>90</sup>

Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Diharapkan para pegawai pada suatu perusahaan harus mencerminkan perusahaan itu sendiri. Karena para pegawai yang melayani konsumen akan mencerminkan citra perusahaan. Para konsumen atau pelanggan akan memberikan kesan pertama saat berhubungan langsung dengan orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut salah satunya yaitu pegawainya yang memberikan pelayanan.

“Pelayanan yang ada di Seksi PENDMA( Pendidikan Madrasah) dalam kesehariannya yakni melaksanakan kegiatan pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan madrasah. Salah satu pelayanan yang paling padat adalah

---

<sup>90</sup> Drs. Anwaruddin, M.Si Man 1 jember 02 oktober 2020

mengoperasikan Aplikasi SIMPATIKA dan pengumpulan berkas/arsip dengan berbagai jenis dokumen salah satunya Check List Realisasi Tunjangan Profesi Guru non PNS dan PNS. Adapun beberapa jenis dokumen yang ada di seksi PENDMA diantaranya:

- Check list Pencairan Tunjangan Profesi Guru.
- Surat Keterangan Beban Kerja (RKBK) dan lampiran yang dicetak SIMPATIKA.
- Surat keputusan analisa kelayakan penerima tunjangan (SKAKPT).
- PKS( Penilaian Kinerja Guru).
- Daftar Jumlah Siswa per Rombel mengertahui pengawas ( jumlah siswa sesuai SIMPATIKA).
- SKBK ( Surat Keterangan Beban Kerja).
- SKAKPT (Surat Kepentingan Analisa Kelayakan Penerima Tunjangan)”<sup>91</sup>

Jadi tahapan dalam pengumpulan arsip atau dokumen tidak langsung semerta merta langsung mendapatkan apa yang mereka mau tapi dengan beberapa tahap dan tahap tersebut dengan beberapa pegawai yang berbeda.

“Kami mempunyai strategi mementingkan pelayanan, karena di seksi pendidikan madrasah sendiri yang paling banyak ya kita kerjakan adalah melayani guru-guru yang mempunyai masalah dengan aplikasi simpatika maupun yang mengumpullkan berkas yang dibutuhkan maka dari itu yang kita pentingkan adalah dalam segi pelayanan”. (Bapak Miskun)

Mengetahui masalah yang dihadapi dengan cepat, pelanggan tidak butuh cerita tentang Anda atau mendengar tentang hari-hari yang Anda lewati. Yang lebih penting, Anda perlu berhati-hati tentang bagaimana kebiasaan komunikasi Anda diterjemahkan oleh pelanggan. Ketika berbicara tentang poin penting yang Anda perlu sampaikan dengan jelas ke pelanggan, lakukan dengan sederhana dan tanpa

---

<sup>91</sup> Yosi Indarto, wawancara, jember 20 oktober 2020

keraguan. Menghadapi pelanggan harus memiliki pengetahuan mendalam tentang bagaimana kerja produk Anda. Bukan berarti tiap anggota tim harus bisa membuat produk dari awal, tapi mereka perlu tahu berbagai hal detail tentang cara kerja produk, seperti pelanggan yang menggunakannya setiap hari. Tanpa mengetahui detail produk dari depan ke belakang, Anda tidak akan tahu bagaimana membantu pelanggan ketika mereka mengalami masalah.

“Kegiatan yang sering dilakukan yakni menyusun dokumen check list realisasi tunjangan profesi guru karena berkas yang terkumpul sangat banyak perlu waktu lumayan lama untuk mengerjakannya. Sebelum mencetak dokumen tersebut harus diakses secara online menggunakan Aplikasi SIMPATIKA akan tetapi tidak semua PTK mampu melakukannya karena banyak sebab, jadi tidak heran banyak Guru yang berdatangan untuk mendapat pelayanan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut dan mengakses data-data penting sekolah serta dokumen penting lainnya”<sup>92</sup>

Dokumen adalah segala benda yang berbentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan absah. Berdasarkan jenisnya, dokumen dapat berupa fisik dan intelektual. Dokumen fisik adalah dokumen yang menyangkut materi ukuran, berat, tata letak, sarana, prasarana, dan sebagainya. Sedangkan dokumen intelektual adalah dokumen yang mengacu tujuan, isi subjek, sumber, metode penyebaran, cara memperoleh, keaslian dokumen, dan sebagainya.

“Optimal tidak bukan baik tidaknya aplikasi yang tidak digunakan tetapi bagaimana memaksimalkan pelayanan yang kita punyai,

---

<sup>92</sup> Cholid Khimatullah, wawancara, jember, 14 juli 2020

tidak bisa dipungkiri dari teknologi yang sekarang dan dulu pasti ada perubahan yang mana untuk lebih baik. Bukan tidak optimal tapi hanya ada yang perlu diperbaiki dalam hal melakukan pelayanan. Entah melalui sumber daya manusianya ataupun dengan aplikasinya tapi simpatisa sampai saat ini masih terbilang optimal”.<sup>93</sup>

Jadi optimalisasi bagaimana kita bisa baik kepada apa yang kita gunakan dan memaksimalkan yang ada karena masih ada aplikasi yang akan lebih dari aplikasi yang sekarang.

### C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil penelitian melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dianalisis dengan menyesuaikan antara teori dan fenomena lapangan, maka peneliti akan menjelaskan lebih lanjut hasil dari penelitian yang sesuai dengan sistematika uraian pembahasan. Berpijak pada perumusan pokok masalah dan sesuai dengan objek di lapangan, yaitu mengenai “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) Kertian Agama Kab. Jember”. Peneliti dapat menemukan temuan-temuan sebagai berikut:

#### 1. Peran pegawai dalam optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember.

Dalam pelaksanaan peran pegawai hal ini sangatlah berperan kekurangan sumber daya manusia tapi bukan halangan untuk menjadikan pelayanan yang kurang optimal. Pemberdayaan pegawai dengan mengikutkan pelatihan yang sesuai dengan devisinya masing – masing.

<sup>93</sup> Drs. Anwaruddin, M.Si Man 1 jember 02 oktober 2020

### **Pelayanan Sistem Informasi Pendidikan Madrasah**

Dalam keterbatasan sumber daya manusia SDM di Kementerian Agama Kabupaten Jember lambat laun berimplikasi terhadap rendahnya pelayanan. Hal tersebut ditambah dengan minimnya kompetensi pengetahuan pegawai tentang sistem informasi manajemen membuat kondisi internal Kementerian Agama perlu diperbaiki. Sejumlah problematika tersebut perlu menjadi perhatian serius oleh Kementerian Agama Kabupaten Jember dalam mengatasi SDM dan penguatan kompetensi pegawai dalam sistem informasi, sehingga kualitas pelayanan berjalan secara baik.

Menurut Supriatna dalam bukunya administrasi birokrasi dan pelayanan publik menjelaskan tentang strategi meningkatkan kualitas jasa sebagai berikut:

#### 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dilihat dari sudut pandang pelanggan.<sup>94</sup>

Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar atau sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian berdasarkan determinan- determinan

<sup>94</sup> Supriatna. Tjahya. Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. (Jakarta: Nimas Multima, 1996) 37.



tersebut. Dengan demikian dapat diketahui posisi relative di mata pelanggan, sehingga dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan- determinan utama berdasarkan persepsi pelanggan.

## 2) Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan terhadap lembaga. Peluang untuk tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan pun semakin besar. Lembaga tidak perlu memberikan janji yang tidak realistis untuk diwujudkan namun lebih baik dapat memberi lebih dari apa yang dijanjikan.

## 3) 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. 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.

#### 4) Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya positif dalam rangka menyampaikan kualitas 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, Lembaga perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menemukan bagian mana yang membutuhkan sentuhan dan bagian mana yang memerlukan yang mencakup keseluruhan jasa.

#### 7) Menindaklanjuti Jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek- aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Lembaga perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan atau persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Lembaga 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 menyebarluaskan 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.

Berdasarkan hasil temuan data yang telah di analisis di atas dapat diketahui dan di telaah oleh peneliti bahwa Peran pegawai dalam optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember sesuai dengan teori pelayanan publik yang tertulis dalam bukunya Supriatna yang berjudul administrasi birokrasi dan pelayanan publik.

## **2. Optimalisasi pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember.**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat poin penting terkait Optmalisasi pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember.

### **Proses Optimalisasi Simpatika dalam meningkatkan pelayanan**

Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks. Dengan demikian optimalisasi yang diterapkan di kementriaan agama kabupaten jember khususnya di seksi pendidikan madrasah (pendma) yang efektif digunakan, hal ini yang di sampaikan oleh bapak cholid selaku pemegang kendali sistem informasi pendidikan madrasah di seksi pendidikan madrasah.

Tahapan-tahapan dalam Sistem Informasi pendidikan adalah sebagai berikut:

#### a. Bagian pengumpul data

Bertugas mengumpulkan data, baik bersifat internal maupun eksternal. Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi (level manajemen), sedangkan data eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi akan tetapi masih terdapat hubungan dengan perkembangan organisasi.<sup>95</sup>

#### b. Bagian proses data

<sup>95</sup> Siagian, Sondang. P. *Sistem Informasi Manajemen*. (Jakarta:PT. Bumi Aksara.2006) hal 159-160

Bertugas memproses data dengan mengikuti serangkaian langkah atau pola tertentu sehingga data di rubah ke dalam bentuk informasi yang lebih berguna. Pada pemrosesan data bisa dilakukan secara manual maupun dengan bantuan mesin. Bagian pemroses data terdiri dari beberapa ahli yang bertugas membentuk data menjadi informasi yang sesuai dengan kebutuhan level-level manajemen. Karena kebutuhan setiap manajer (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) berbeda, maka kebutuhan data pada tiap-tiap manajer (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) berbeda pula.

c. Bagian penyimpanan Data

Bagian penyimpanan data bertugas menyimpan data. Penyimpanan data sangat diperlukan, karena tujuan utamanya adalah demi keamanan data. Apabila level-level manajemen membutuhkan data baik data berupa bahan mentah maupun data yang telah diolah, maka data dapat diambil dan digunakan sesuai dengan kebutuhan manajer (kepala sekolah maupun wakilnya).

d. Bagian Pemrogram data

Apabila Sistem Informasi Manajemen sudah memiliki Perangkat komputer, maka bagian pemrogram data disebut *Programmers*, yaitu kelompok ahli yang bertanggung jawab atas penyusunan program untuk diberikan kepada Perangkat

komputer. Karena komputer memiliki bahasa sendiri, maka tugas programmer adalah membahasakan data-data yang telah dihimpun sesuai dengan bahasa computer.

Berdasarkan hasil temuan dan data yang telah di analisis di atas dapat diketahui dan di telaah oleh peneliti bahwa optimalisasi pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementrian Agama Kabupaten Jember sesuai dengan teori pelayanan publik yang tertulis dalam bukunya Siagian, Sondang. P. Sistem Informasi Manajemen.

### **3. Upaya yang telah dilakukan agar optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementrian Agama Kabupaten Jember.**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait upaya apa saja upaya yang telah dilakukan agar optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementrian Agama Kabupaten Jember.

#### **Peran pegawai seksi pendidikan madrasah**

Dalam upaya pengoptimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi pendidikan madrasah kementrian agama kabupaten jember

menjelaskan bahwasannya peran pegawai sangatlah diperlukan karena selama aplikasi simpatika tidak gangguan maka kami akan memberikan pelayanan yang baik bagi mereka, Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multidimensional menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Menurut Tjiptono dalam bukunya yang berjudul *kepuasan dan pelayanan*, untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut.

Penilaian produktivitas ini dapat dilakukan antara lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumber daya organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.<sup>96</sup>

---

<sup>96</sup> Tjiptono, *kepuasan dan pelayanan*, (jakarta:selemba empat, 1999) 62



## b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik.

Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

## c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber

dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasikan jenis kegiatan dengan masyarakat.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya. Responsibilitas sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.<sup>97</sup>

e. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik mangacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para

---

pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya harus mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga seharusnya diukur dari eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi akan memiliki akuntabilitas yang tinggi bila kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan dan data yang telah di analisis di atas dapat diketahui dan ditelaah oleh peneliti bahwa upaya yang telah dilakukan agar optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementrian Agama Kabupaten Jember sesuai dengan teori penilaian kinerja publik yang tertulis dalam bukunya Tjiptono dalam bukunya yang berjudul kepuasan dan pelayanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berasarkan hasil analisa penelitian yang berjudul Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Diseksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember sebagaimana yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dengan mengacu pada focus masalah , dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, maka dapat dijadikan kesimpulan sebagai berikut:

Dalam setiap lembaga atau perusahaan manapun harus mempunyai sistem informasi manajemen (SIM) agar bisa tercipta pelayanan yang baik untuk mencapai tujuan lembaga tersebut.

1. Peran pegawai dalam optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember yaitu meberikan pelayanan yang baik terhadap warga kementerian agama kabupaten jember khususnya diseksi pedidikan madrasah pegawai yang ada disana memotivasi dan member arahan dengan me ngunakan bahasa yang baik dan benar serta selalu bersikap ramah kepada masyarakat. Pegawai hendaknya mengetahui pengetahuan tentang pelayanan, harus bisa bertanggung jawab dalam melakukan tugasnya, pegawai harus menjadi jembatan sebuah masalah bagi masyarakat, pegawai harus gesit dan pegawai harus sehat jesmaninya.

2. Optimalisasi pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember, yang mana pelayanan tersebut memberikan respon yang baik terhadap masyarakat bisa lebih mudah dan bisa mendengar informasi dari seksi Pendidikan madrasah kementria agama kabupaten jember. Pemanfaatan SIMPATIKA lebih optimal dari pada EMIS. Hendaknya memiliki beberapa bagian dalam mengoptimalkan sistem informasi manajemen yaitu bagian pengumpulan data, bagian proses data, bagian penyimpanan data, bagian pemrograman data.
3. Upaya yang telah dilakukan agar optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember tidak luput dari sumber daya manusianya atau pegawai sangatlah penting karena yang mengoprasikan sistem informasi adalah pegawai maka peran pegawai dalam upaya mengoptimalkan sistem informasi manajemen hendaknya menggunakan beberapa variabel yaitu harus produktifitas, memberikan kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, demikian terbukti bahwa fenomena, hasil penelitian dan hasil teman observasi penulis salah satunya yaitu dengan menerapkan pelayanan yang baik antara pegawai dan pelanggan.

## **B. Saran**

Saya berharap skripsi ini dapat menambah wawasan bagi pembaca agar tertarik untuk terus dapat meningkatkan keingintahuannya, saya juga berharap kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun agar skripsi ini lebih baik untuk kedepannya. Semoga apapun yang tertulis dalam skripsi ini bisa bermanfaat untuk semua pembaca. Dan semoga kita selalu diberikan kesehatan, kenikmatan, dan keberkahan oleh Allah SWT.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tanzeh. 200. *Metode Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras.
- Aqib Zainal. 2009. *Belajar dan Pembelajaran di Taman Kanak-Kanak*, Bandung: Yrama Widya.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif* Jakarta: Rineka Cipta.
- Fery. 2016. *Pengambilan Keputusan Penerapan Peserta Sertifikasi Dan Tunjangan Guru Berbasis Sistem Informasi Manajemen Di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Banyumas*. Iain Purwokerto, Tarbiyah Ilmu Keguruan, Manajemen Pendidikan Islam.
- Fuadi Aziz. *Pengambilan Kebijakan Berbasis Education Manajement Information System (EMIS)*. UIN Sunan Kali Jaga, Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, Manajemen Pendidikan Islam.
- Hani Handoko. 2009. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: Bpfe-Yogyakarta.
- Istianah. 2018. *Implementasi Pengambilan Keputusan Berbasis Education Manajement Information System (EMIS) Diseksi Pedma Kemenag Kota Surabaya*. UIN Sunan Ampel Surabaya, Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, Manajemen Pendidikan Islam.
- Kementerian Agama RI. 2015. *Madrasah Indonesia: Madrasah Prestasiku, Madrasah Pilihanku*, Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Islam Kementerian Agama RI.
- Nasir, <http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html>.
- Nata Abudin. 2009. *Sejarah Sosial Intelektual Islam Dan Institusi Pendidikannya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Nurul Zuriah. *Metodologi Penelitian Social dan Pendidikan Teori-Aplikas*. Jakarta: Bumi
- Putra, Fadilah. 2001. *Paradikma kritis dalam studi kebijakan publik*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar.

- Simamoro Sahat. 1993. *Perencanaan Dan Pengambilan Keputusan Dalam Manajemen*. Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Simanjuntak IP. 2008 *Perkembangan Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sungkoko Chriswan. 2008. *Sistem Informasi Manajemen, Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tata Sutabri. 2005. *Informasi Manajemen*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tisnawati Ernie. 2017. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Fajar Interpretama Mandiri.
- Tjiptono, fandy, 1999. *Kepuasan dan pelayanan*. Jakarta:Pt. Selemba Empat
- Usman Husnaini. 2008. *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan Edisi 2*. Jakarta Timur: Pt.Bumi Aksara.
- Usman Husnaini. 2009. *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan Edisi 3*. Jakarta Timur: Pt. Bumi Aksara.
- Utami. <http://utamitamii.blogspot.com/2014/10/analisis-data-kualitatif-model-bogdan.html>.
- Witdya Pangestika. [https://s3-ap-southeast-1.amazonaws.com/jurnal-blog-assets/wp-content/uploads/2018/11/15030600/Jurnal\\_Blog\\_Mengenai-Sistem-Informasi-Manajemen-dan-Manfaatnya-bagi-Perusahaan.jpg](https://s3-ap-southeast-1.amazonaws.com/jurnal-blog-assets/wp-content/uploads/2018/11/15030600/Jurnal_Blog_Mengenai-Sistem-Informasi-Manajemen-dan-Manfaatnya-bagi-Perusahaan.jpg).
- Yosi Arisandy. 2017. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Pt. Pustaka Pelajar.



## SURAT KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Moh. Agus Salim  
Nim : 20154005  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Jurusan : Manajemen dan Penyiaran Islam  
Fakultas : Dakwah  
Institusi : IAIN JEMBER

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “**Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Jember**” adalah benar-benar hasil penelitian dan karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang diambil dan disebut sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Jember, 23 November 2020  
Saya yang menyatakan



**Moh. Agus Salim**  
Nim 20154005

### Matrik Penelitian

Judul	variabel	Sub Variabel	Indikator	Fokus Penelitian	Metode Penelitian
Optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi pendidikan madrasah (pendma) kementerian agama kab. Jember.	1. Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen  2. Manajemen Pelayanan Pendidikan Madrasah	1. Proses pengambilan keputusan  1. strategi meningkatkan kualitas jasa  2. penilaian kinerja karyawan	1. Identifikasi masalah dan ketidakjelasan  2. Membuat prediksi kemungkinan yang terjadi  1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa  2. Mengelola harapan pelanggan	1. Bagaimana peran pegawai dalam optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi pendma kementerian agama kabupaten jember?  2. Bagaimana optimalisasi pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Jember?  3. Apa saja upaya yang telah dilakukan optimalisasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di seksi pendma kementerian agama kabupaten jember?	1. Menggunakan pendekatan Kualitatif Metode Analisa Data: Deskripsif Kualitatif  2. Menentukan Informan Menggunakan Teknik Purposive Sampling  3. Menggunakan Metode a. Observasi b. Interview c. Dokumentasi  4. Teknik analisis data menggunakan Sugiono dan Huberman: a. Reduksi Data b. Penyajian data c. Penarikan kesimpulan  Validasi Data menggunakan triangulasi metode dan triangulasi sumber

## **Instrumen Wawancara**

### **Kepala kemenag**

1. Apakah setiap akses sudah dipertimbangkan baik tidaknya?
2. Bagaimana kelemahan atau kelebihan simpatika yang telah berjalan sejak tahun 2019 lalu ? seperti apa evaluasinya ?
3. Adakah kendala di simpatika tersebut ? bagaimana penanganannya ?
4. Harapan bapak terkait program simpatika ke depan ?
5. Seberapa optimal simpatika yang telah diterapkan di lapangan/kemenag ataupun pendidikan madrasah ?

### **Kepala kasi Pendidikan Madrasah (PENDMA)**

1. Apa saja upaya dalam mengoptimalkan manajemen sistem informasi SIMPATIKA terlebih di pendidikan madrasah?
2. Bagaimana kinerja karyawan dalam melakukan kinerjanya terlebih di sistem informasi manajemen?
3. Keunggulan dari SIMPATIKA dalam pelayanan itu apa saja?
4. Adakah yang perlu diperbaiki dalam pelayanan?

### **Wawancara karyawan**

1. Optimal tidak manajemen pelayanan di pendma?
2. Apa saja kendala dari pelayanan simpatika?
3. Bagaimana cara mengatasi kelemahan pelayanan?
4. Lebih baik simpatika atau emis?
5. Apa saja upaya dalam mengasi masalah?

### **Wawancara Guru**

1. Bagaimana pendapat guru mengenai pelayanan pendma?
2. Menurut guru seperti apa contoh pelayanan yang baik?
3. Apakah sistem informasi simpatika dibutuhkan?
4. Apakah dengan menggunakan simpatika sudah baik?
5. Apa yang harus diperbaiki dalam pelayanan?

### **Wawancara kepala madrasah**

1. Apakah Sudah bagus atau tidak pelayanan yang terdapat dipendma.
2. Apakah sudah bisa meringakan beban terhadap madrasah atau membuat beban?

## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	27 juni 2020	Pra penelitian untuk memastikan kondisi yang ada di lapangan dan melengkapi data proposal	
2	01 juli 2020	Menyerahkan surat izin penelitian	
3	03 juli 2020	Menemui Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember	
4	07 juli 2020	Wawancara dengan kepala kantor KEMENAG	
5	09 juli 2020	Wawancara dengan IT PENDMA	
6	13 juli 2020	Wawancara dengan kepala seksi PENDMA	
7	19 juli 2020	Wawancara dengan guru MAN 1 JEMBER	
8	19 juli 2020	Wawancara dengan kepala sekolah MTS Panti	
9	22 juli 202	Wawancara dengan pegawai PENDMA	
10	23 juli 2020	Wawancara dengan masyarakat	

Jember 21, September 2020

Mengetahui  
Kepala Kantor Kemenag

Kepala Kantor Kemenag Jember

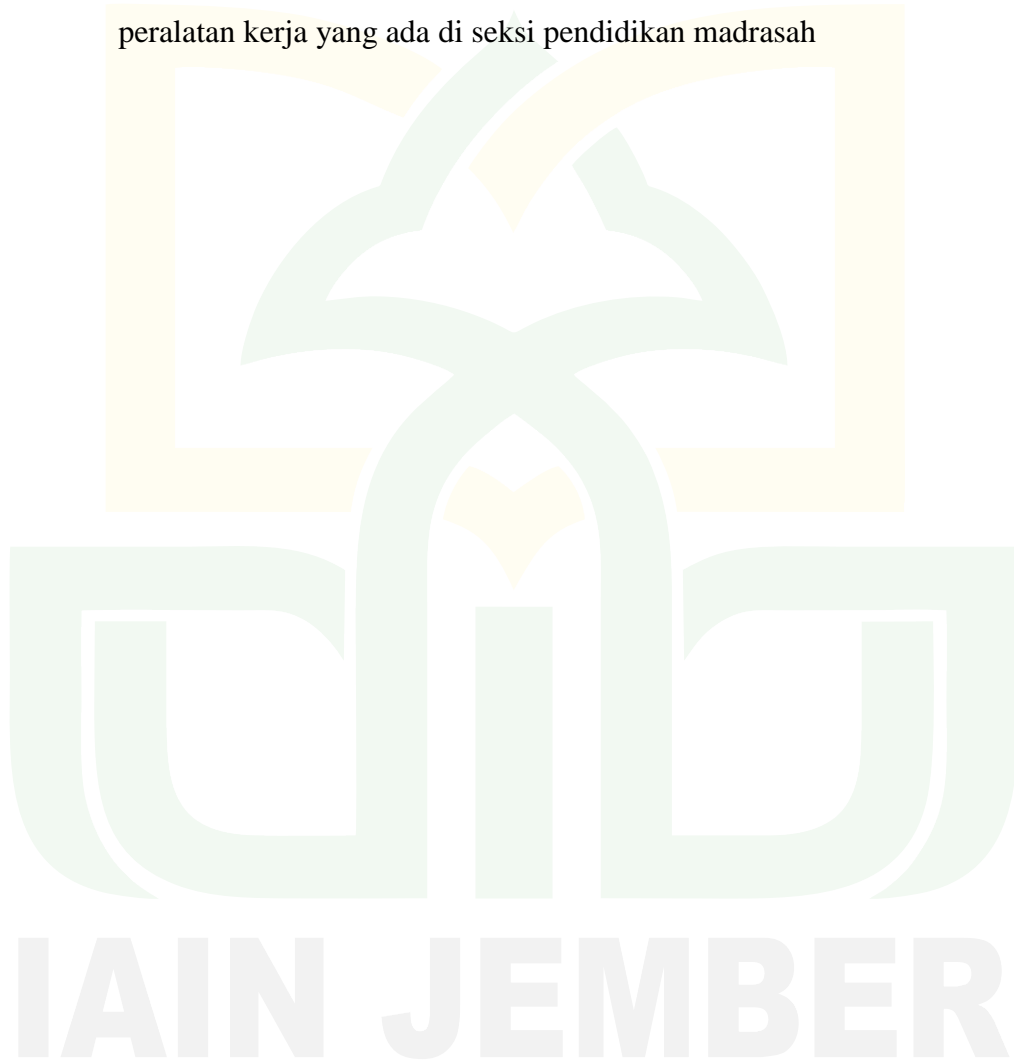


Moh Agus Salim  
NIM D20154005



## **PEDOMAN OBSERVASI**

1. Letak geografis Kementerian Agama Kabupaten Jember.
2. Kondisi, situasi pegawai seksi PENDMA yang membidangi terkait penerapan sistem informasi manajemen
3. Ruang lingkup kegiatan pegawai PENDMA yang membidangi terkait SIM
4. Kondisi kantor, komunikasi dengan para informan, lingkungan kerja, dan peralatan kerja yang ada di seksi pendidikan madrasah



## PEDOMAN PENGUMPULAN DATA

### A. Pedoman Dokumenter

1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Jember.
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Jember.
3. Struktur Kementerian Agama Kabupaten Jember.
4. Daftar nama pejabat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.
5. Dokumen kegiatan para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Jember yang berkaitan dengan SIM
6. Dokumen TUPOKSI pegawai

### B. Instrument Wawancara

Kepala kemenag

1. Apakah setiap akses sudah dipertimbangkan baik tidaknya?
2. Bagaimana kelemahan atau kelebihan simpatika yang telah berjalan sejak tahun 2019 lalu ? seperti apa evaluasinya ?
3. Adakah kendala di simpatika tersebut ? bagaimana penanganannya ?
4. Harapan bapak terkait program simpatika ke depan ?
5. Seberapa optimal simpatika yang telah diterapkan di lapangan/kemenag ataupun pendidikan madrasah ?

Kepala kasi **Pendidikan Madrasah (PENDMA)**

1. Apa saja upaya dalam mengoptimalkan manajemen sistem informasi SIMPATIKA terlebih di pendidikan madrasah?
2. Bagaimana kinerja karyawan dalam melakukan kerjanya terlebih di sistem informasi manajemen?
3. Keunggulan dari SIMPATIKA dalam pelayanan itu apa saja?
4. Adakah yang perlu diperbaiki dalam pelayanan?

Wawancara karyawan

1. Optimal tidak manajemen pelayanan di pendma?
2. Apa saja kendala dari pelayanan simpatika?
3. Bagaimana cara mengatasi kelemahan pelayanan?

4. Lebih baik simpatika atau emis?
5. Apa saja upaya dalam mengasi masalah?

#### Wawancara Guru

1. Bagaimana pendapat guru mengenai pelayanan pendma?
2. Menurut guru seperti apa contoh pelayanan yang baik?
3. Apakah sistem informasi simpatika dibutuhkan?
4. Apakah dengan menggunakan simpatika sudah baik?
5. Apa yang harus diperbaiki dalam pelayanan?

#### Wawancara kepala madrasah

1. Apakah Sudah bagus atau tidak pelayanan yang terdapat dipendma?
2. Apakah sudah bisa meringakan beban terhadap madrasah atau membuat beban?
3. Apa perbedaan antara emis dan simpatika?
1. Apa tindakan bapak selaku sub bagian up ketika menghadapi pegawai yang sedang dalam masalah sehingga mengganggu terhadap efektifitas lembaga kantor kementerian pada saat dinas?
2. Contoh kecil pada sistem yang bapak terapkan dalam meningkatkan kinerja karyawan?
3. Adakah semacam sistem aplikasi tersendiri dari bagian urusan pegawai untuk mempermudah controlling kinerja pegawai?

#### Kepala seksi

1. Apa saja langkah yang anda lakukan dalam pemeliharaan pegawai/karyawan?
2. Bagaimana hubungan anda selaku kepala seksi terhadap karyyawan anda?
3. Apakah komunikasi antar kepala seksi dengan staff atau pegawai mempengaruhi terhadap kinerja karyawan?

#### Pegawai

1. Apa yang anda rasakan terhadap penerapan manajemen sumber daya manusia?
2. Apa saja faktor yg memepengaruhi terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah ada pelatihan terhadap peningkatan kualitas kinerja karyawan?

#### Konsumen/masyarakat terkait

1. Apakah pelayanan kantor kementerian agama kabupaten jember sudah bagus?
2. Adakah kekurangan terhadap masyarakat terkait pelayanan karyawan?





**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, kode Pos : 68136

Website : <http://iain.jember.cjb.net> – e-mail : [fdakwah@iain-jember.ac.id](mailto:fdakwah@iain-jember.ac.id)

Nomor : B. 274 /In.20/6.a/PP.00.13/02/2020 Jember, 13 Februari 2020  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah

Di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Moh Agus Salim  
NIM : D20154005  
Fakultas : Dakwah  
Jurusan/ Prodi : Manajemen Dan Penyiaran Islam / Manajemen Dakwah  
Semester : IX

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

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "*Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di seksi Pendidikan Madrasah Kementrian Agama Kabupaten Jember*"

Demikian atas perkenan dan kerjasama bapak/ibu, kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

An. Dekan,  
Ph. Wakil Dekan Bidang Akademik



Siti Raudhatul Jannah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER**

Jalan KH. Wahid Hasyim Nomor. 01 Jember, 68173

Telepon (0331) 486008

Website : [www.kemenagkab.jember.com](http://www.kemenagkab.jember.com) Email : kabjember@kemenag.go.id

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

No.2020/In.20/6.a/PP.00.9/07/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad, S.Sos, M.Pd.I.  
Jabatan : Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember  
Instansi : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember  
Alamat : Jl. KH. Wachid Hasyim No. 1, Kebondalem, Kepatihan,  
Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember.

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Moh Agus Salim  
NIM : D20154005  
Semester : XI  
Fakultas : Dakwah  
Jurusan/Prodi : Manajemen dan Penyiaran Islam/Manajemen Dakwah  
Instansi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Telah selesai melakukan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Jember, terhitung mulai tanggal 06 Juni 2020 sampai dengan tanggal 23 Juli 2020.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 23 Juli 2020

Kepala Kantor Kemenag Jember  
  
Muhammad  


## DOKUMENTASI





# IAIN JEMBER



## BIODATA PENULIS



- Nama : Moh Agus Salim
- NIM : D20154005
- Fakultas : Dakwah
- Prodi : Manajemen Dakwah
- Tempat tanggal lahir : Probolinggo, 16 Agustus 1996
- Alamat : Jl Progo Kelurahan Jrebeng Kulon Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo
- Riwayat Pendidikan:
- |                               |                    |
|-------------------------------|--------------------|
| 1. SD Jrebeng Kulon           | Tahun 2003 - 2009  |
| 2. MTS Hidayat                | Tahun 2009 - 2012  |
| 3. MA Zainul Hasan 1 Genggong | Tahun 2012 - 2015  |
| 4. IAIN Jember lulus          | Tahun 2015 – 2021` |
- Pengalaman Organisasi :
1. Presiden Hashtag fotografi IAIN Jember
  2. Ketua PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) Rayon Fakultas Dakwah IAIN Jember
  3. Pengurus Cabang PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) Jember Bidang Keagamaan

# IAIN JEMBER