

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyak orang yang percaya jika pendidikan itu adalah suatu media seseorang untuk merealisasikan mimpinya. Dengan yang namanya pendidikan, seorang manusia bisa menjadi pribadi yang cerdas, memiliki berbagai macam keterampilan, sikap dan tutur yang sopan, serta mampu berinteraksi dengan sesamanya. Menurut beberapa orang Pendidikan adalah suatu investasi yang dapat memberi keuntungan sosial dan menjadikan pribadi sebagai bangsa yang bermartabat dan menjadikan individunya manusia yang memiliki derajat mulia dibandingkan makhluk ciptaan lainnya di muka bumi ini.

Menjadi pengelola lembaga pendidikan Islam berarti melayani lembaga pendidikan Islam tersebut agar memiliki mutu atau kualitas dalam penyelenggaraannya. Indikator lembaga pendidikan Islam yang berkualitas salah satunya adalah sumber daya pengelolanya memiliki kinerja yang baik, sehingga kualitas pelayanannya baik pula. Kinerja sumber daya manusia dalam organisasi dapat diperiksa secara kritis dan diuji agar diperbaiki praktiknya (Irawan, 2017). Mengenai kinerja sumber daya manusia yang baik Allah SWT berfirman dalam surat Al-Mu'minun (23:8):

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya:

“ Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya “

Dalam ayat ini Allah menerangkan sifat seorang mukmin yang beruntung ialah mereka yang suka memelihara amanat-amanat yang dipikulnya, baik dari Allah maupun dari sesama manusia, mereka benar-benar menyampaikan amanat itu sebagaimana mestinya dan tidak berbuat khianat. Demikian pula jika mereka mengadakan perjanjian, mereka memenuhinya dengan sempurna dan menjauhkan diri dari sifat munafik.

Pihak yang bertanggung jawab dalam proses pendidikan Agama di tingkatan madrasah serta sekolah adalah Kementerian Agama. Dalam pengawalan proses tersebut Kemenag biasanya menggunakan system informasi manajemen pendidikan yang mungkin beberapa dari kita sudah tidak asing dengan istilahnya, *Education Management Information System* atau biasa disingkat EMIS. Biasanya, system EMIS ini memuat berbagai macam informasi yang dibutuhkan terkhusus dalam bidang pendidikan. Adapun informasi yang dimuat oleh system ini biasanya meliputi jumlah lembaga, fasilitas yang dimiliki, tenaga kependidikan yang ada di lembaga tersebut, dan masih banyak lagi.

Departemen Agama juga mengatur berbagai macam pedoman teknis dalam mengoperasikan system EMIS ini, yang mana indicator pendidikan yang biasanya digunakan untuk penunjang data EMIS ini adalah Rasio Murid kasar (*Gross Enrolment Ration*), Angka Penyerapan Kasar (*Gross Intake Rate*), Angka Penyerapan Bersih (*Net Intake Rate*), Angka Partisipasi (*Participation Rate*), Angka Transisi (*Transition Rate*), Angka Daya Tahan Cohort (*Cohort Survival Rate*), Angka Penyelesaian (*Completion Rate*), dan Angka Kelulusan (*Graduation Rate*).

Banyak pihak yang berharap dengan adanya system EMIS ini data-data yang terkumpul menjadi lebih akurat serta kedepannya dapat terus diperbarui seiring berjalannya waktu. Sejauh ini, 87% data yang ada di sistem EMIS dapat menentukan kualitas dari suatu perencanaan, maka dari itu system ini harus terus menerus di-*upgrade* secara berkala agar kedepannya kelemahan yang ada dapat diminimalisir. Bisa dibayangkan juga EMIS ini adalah sistem manajemen yang sangat berfungsi untuk *deliver* informasi secara tepat waktu. Idealnya, untuk mengambil suatu keputusan perlu sumber data yang valid dan dapat dimengerti sehingga penyediaan data mulai dari sekolah dasar hingga ke perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta dapat dikelola dengan baik.

Dalam perencanaan jumlah kelas, baik siswa maupun guru baik PNS ataupun bukan harus mengikuti regulasi dari pemerintah yang bersangkutan dengan perekrutan tenaga kependidikan, peningkatan jenjang karir dan lain sebagainya. Disamping itu, sistem EMIS ini juga kedepannya akan berguna juga untuk membuat kegiatan administrasi jauh lebih sederhana, mulai dari laporan rutin, persiapan jumlah tenaga pendidik, sampai ke persiapan jumlah kelas, hingga ke tahap perencanaan untuk sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang proses belajar mengajar.

Kementrian Agama Kabupaten Bandung bertempat di Jl. Adipati Agung No. 42 Baleendah – Bandung. Kantor Kemenag Kabupaten Bandung mencoba menerapkan visi yaitu: Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir batin dan misinya yaitu: Meningkatkan kualitas kehidupan beragama, meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama, meningkatkan kualitas raudhatul athfal, meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih berwibawa.

Berdasarkan pengamatan peneliti serta wawancara yang dilakukan kepada para staff pegawai pada Seksi PD Pendidikan Madrasah ketika melaksanakan observasi awal di Kantor Kementrian Agama Kab. Bandung didapatkan beberapa permasalahan mengenai kinerja operator dalam pengelolaan emis, diantaranya: 1) Masih sering terjadinya kekeliruan dalam mengisi format data, contohnya seperti pengisian data yang tidak sesuai petunjuk, bergesernya kolom data, hingga data yang kosong karena tidak terisi, 2) Banyaknya lembaga yang belum mengirimkan datanya, 3) Masih ada titik koordinat suatu lembaga yang tidak sesuai dengan petunjuk, 4) Masih adanya data sarana prasarana yang tidak lengkap, 5) Data yang seharusnya sifatnya permanen malah masih ada yang terus berubah seperti NPSN dan nomor satuan kerja.

Dari pemaparan tersebut penulis merasa perlu untuk meneliti secara mendalam mengenai “Hubungan Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Dengan Kualitas Kinerja Operator Madrasah Tsanawiyah Di-Kabupaten Bandung”.



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Madrasah Tsanawiyah Di Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana Kualitas Kinerja Operator Emis Madrasah Tsanawiyah Di Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana Hubungan Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Dengan Kualitas Kinerja Operator Madrasah Tsanawiyah Di Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai peneliti, antara lain:

1. Untuk Mengungkap dan menganalisis Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Madrasah Tsanawiyah Di Kabupaten Bandung
2. Untuk Mengungkap dan menganalisis Kualitas Kinerja Operator Emis Madrasah Tsanawiyah Di Kabupaten Bandung Bandung
3. Untuk Mengungkap dan menganalisis Hubungan Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Dengan Kualitas Kinerja Operator Madrasah Tsanawiyah Di Kabupaten Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu Manajemen Pendidikan Islam atau untuk pengembangan khazanah ilmu keislaman.

Secara teoritis, manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan informasi bagi pengelola lembaga pendidikan yang dapat digunakan sebagai dasar dan evaluasi untuk menentukan strategi dalam upaya meningkatkan kualitas madrasah, khususnya dalam pemanfaatan teknologi digitalisasi aplikasi EMIS agar lebih tepat dan berkembang, serta

menambahkan referensi untuk efektivitas pengelolaan keuangan BOS di madrasah agar terlaksana dengan baik sesuai kebijakan yang tertera.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk membuktikan Hubungan Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Dengan Kualitas Kinerja Operator Madrasah Tsanawiyah. Sehingga pihak kementerian agama dan para praktisi pendidikan di madrasah dapat melakukan tindak lanjut dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan bimbingan terhadap operator Kemenag maupun operator madrasah dalam penggunaan sistem EMIS.

E. Ruang Lingkup dan Batasan

Agar pembahasan penelitian tidak melebar maka diperlukan pembatasan ruang lingkup penelitian. Peneliti memfokuskan pada Variabel X= Pelayanan Bimbingan Teknis, Variabel Y= Kualitas Kinerja Operator. Dua variabel tersebut menjadi tolok ukur dalam penelitian ini. Sehingga dalam pengumpulan data hanya terdiri dari dua lingkup itu saja.

F. Kerangka Berfikir

Profil lulusan program sarjana Jurusan Manajemen Pendidikan Islam salah satunya adalah menjadi pengelola lembaga pendidikan Islam seperti Pesantren, Diniyah Takmiliah, Ma'had 'Aly dan Majelis Taklim. Jurusan MPI diharapkan melahirkan tenaga profesional yang memiliki kompetensi manajerial, kompetensi teknik, kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial (Irawan & Sanusi, 2021). Firman Allah SWT dalam surat Ash-Shaff (61:4) :

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُومٌ

Artinya:

“*Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh*”

Ayat tersebut menunjukkan bahwa apabila suatu pekerjaan dilakukan dengan teratur dan terarah, tentu hasilnya juga akan baik. Maka dari itu, mengungkap dan menganalisis keempat kompetensi tersebut adalah suatu

keharusan bagi calon tenaga kependidikan/administrasi. Oleh karenanya, penelitian ini dijadikan sebagai salah satu acuan bagi calon tenaga kependidikan/administrasi dalam memenuhi salah satu kecapakannya, yaitu profesional dalam kerjanya.

1. Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Madrasah Tsanawiyah

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas menurut Goets dan Davis dalam Fandi Tjiptono (2014:51), yaitu: Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Fandy Tjiptono (2014:51) kualitas pelayanan adalah Berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyock dalam Lovelock(1988) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014:51) bahwa kualitas pelayanan adalah: Tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Kualitas layanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Ada sepuluh karakteristik layanan, diantaranya: 1) akses; 2) komunikasi; 3) kompetensi; 4) kesopanan; 5) kredibilitas; 6) keandalan; 7) responsif; 8) keamanan; 9) nyata; dan 10) memahami konsumen (Indrasari, 2019 : 24).

Pada dasarnya definisi kualitas pelayanan terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected services* dan *perceived services*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan. Jika jasa yang

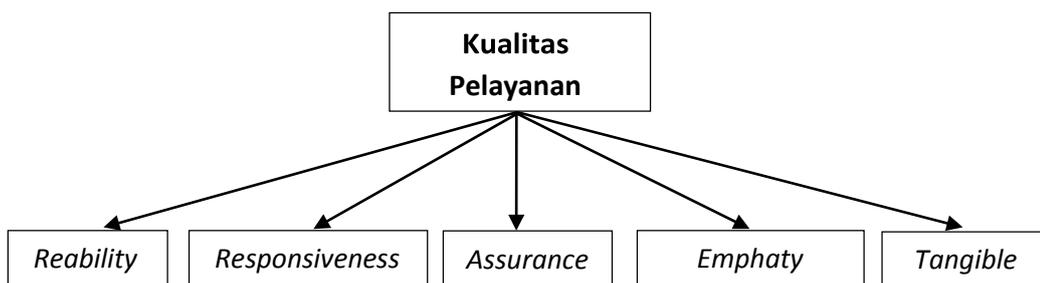
diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dinilai buruk. Dengan demikian baik tidaknya pelayanan tergantung pada penyediaan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya.

b. Urgensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal pertama yang harus menjadi sorotan utama bagi suatu perusahaan atau lembaga karena melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki. Suatu layanan dapat dikatakan berkualitas jika pemberi layanan memberikan layanan yang setara dengan harapan pengguna layanan. Sehingga suatu layanan yang berkualitas akan memberikan pengaruh kepada kepuasan bagi pengguna layanan (Indrasari, 2019 :24).

c. Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (dalam Indrasari, 2019 :26), ada lima faktor kualitas pelayanan, diantaranya: 1) keandalan (*reability*), yaitu kemampuan orang dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, segera dan memuaskan; 2) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pengguna layanan dalam memberikan layanan secara tanggap; 3) jaminan (*asurance*), yaitu seperangkat pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pemberi layanan; 4) empati (*emphaty*), yaitu kesediaan pegawai dalam kepedulian terhadap pengguna layanan; dan 5) bukti fisik (*tangible*), yaitu keadaan atau penampilan fisik yang meliputi fasilitas, perlengkapan dan sarana komunikasi. Berikut gambar indikator kualitas pelayanan.



Gambar 1: Indikator Kualitas Pelayanan Kotler

(dalam Indrasari, 2019:23)

2. Kualitas Kinerja Operator Emis Madrasah Tsanawiyah

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

a. Pengertian Operator Madrasah

Jika mengutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), maka didapatkan bahwa operator itu adalah seseorang yang mempunyai tugas untuk melayani sampai menjalankan suatu alat, baik itu telepon, mesin, dan lain-lain.

Sedangkan operator madrasah ialah sekelompok orang yang mempunyai basic IT alias *Information & Technology* di lingkungan madrasah, baik itu seputar penguasaan dasar-dasar segala sesuatu yang berkaitan tentang computer, hingga memperbaiki computer yang bermasalah, sampai menguasai sistem online/internet kebutuhan sekolah tersebut, dan terutama bias mengelola data sekolah.

Dalam menjalankan pekerjaannya para Operator madrasah wajib dan diharuskan dilengkapi dengan alat-alat yang memadai serta dapat meringankan pekerjaannya, mulai dari hardware seperti laptop atau komputer dan lain-lain. Serta dibutuhkan juga beberapa *software-software* untuk menunjang perawatan/perbaikan laptop. Untuk menjadi operator bukan perkara yang gampang, ada beberapa kriteria khusus jika seseorang ingin menjadi Operator Madrasah.

Disisi lain, tenaga kependidikan juga dapat di definisikan sebagai suatu kegiatan administrasi pendidikan atau usaha yang membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan dalam rangka untuk mencapai tujuan dalam dunia pendidikan. Jadi, di dalam usaha pendidikan, orang-orang yang terlibat di dalamnya berproses menuju pencapaian tujuan pendidikan itu sehingga dapat diintegrasikan, diorganisir, dan dikordinir secara efektif apa saja materi yang diperlukan, serta materi yang telah ada juga harus dimanfaatkan secara efisien. Ngalim Purwanto dalam buku Administrasi dan Supervisi Pendidikan mengatakan bahwa batasan-batasan administrasi sebagai berikut :

- a) Administrasi pendidikan bukan hanya sekedar kegiatan tata usaha atau clerical work, seperti yang sudah ada seperti sekarang di madrasah dan sekolah.
- b) Administrasi pendidikan mencakup kegiatan-kegiatan yang luas, yang mana meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan sebagainya yang menyangkut bidang material, personil, dan spiritual dalam bidang pendidikan khususnya di sekolah ataupun madrasah.
- c) Administrasi pendidikan juga merupakan sebuah proses keseluruhan kegiatan bersama yang mana semua pihak harus terlibat dalam menjalankan tugas-tugas pendidikan. maka sudah seharusnya administrasi pendidikan bukan hanya diketahui oleh Kepala Madrasah saja tetapi juga harus diketahui dan dijalankan oleh semua guru dan pegawai Sekolah/Madrasah sesuai dengan jabatan mereka masing-masing.

Adminstrasi Pendidikan secara umum memiliki beberapa bidang garapan yang mana seperti dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Administrasi tata laksana Sekolah
- 2) Administrasi personil guru dan pegawai sekolah
- 3) Administrasi murid
- 4) Supervisi pengajaran
- 5) Pelaksanaan dan pembinaan kurikulum
- 6) Pendirian dan perencanaan bangunan sekolah
- 7) Hubungan sekolah dan masyarakat.

Penulis sendiri menyimpulkan dalam hal ini adanya penekanan dari penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah hubungan antara administrasi tata laksana sekolah baik dalam rangka penyediaan data, hingga update data EMIS (*Education Management Information*), dan penyelesaian Surat Keterangan Beban Kerja (SKBK), serta *Update* data melalui Aplikasi SIMPATIKA (Sistim Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan) yang dilakukan oleh Tenaga Kependidikan atau lazim disebut Operator. Penelitian yang akan dilakukan penulis kepada beberapa Madrasah Tsanawiyah Swasta di Kabupaten Bandung ini perlu diketahui ada beberapa hal yang perlu di teliti di antaranya ditemukan ada beberapa madrasah yang sudah optimal dalam penyelesaian datanya dan ada juga yang belum optimal.

b. Kriteria Khusus Operator SIMPATIKA dan EMIS

Berikut beberapa Kriteria Khusus yang harus dimiliki oleh Operator Madrasah :

- 1) Mengerti dan paham tentang apa itu data dan bagaimana cara input data.
- 2) Mahir dalam mengoperasikan Software Pengolah data contohnya seperti Microsoft Office Excel (2003-2013), ataupun Software sejenis yang bisa membuka file dengan format Excel.

- 3) Mengerti dan memahami sistem yang ada dalam pendataan baik itu Dapodik maupun Padamu Negeri, jika tidak mengerti setidaknya ada keinginan untuk mau belajar memahami.
- 4) Mahir mengoperasikan komputer/laptop, serta memahami sistem Backup data, Upload Data serta mahir dalam Instal dan uninstal aplikasi pendataan.
- 5) Fisik dan Mental yang kuat, dikarenakan Operator Sekolah akan bekerja di depan komputer dari siang hingga malam hari, serta pada biasanya ia harus terlebih dahulu menunggu datanya terkirim hingga larut malam bahkan sampai pagi. Disisi lain, Operator Sekolah juga harus siap mental untuk menghadapi omelan atau luapan kemarahan seumpama terdapat kesalahan data di sekolah.

c. Tugas dan Fungsi Operator Tugas Operator Madrasah pada Data EMIS

- 1) Meng-input semua data sekolah mulai dari data dan profil sekolah, data Kepala Sekolah, data PTK, data Peserta Didik Tenaga Honorer, hingga data Penjaga Sekolah, secara garis besar Tugas Operator disini hanya sebagai Peng-input data bukan Pengolah data (kecuali Operator Oleh kepala sekolah).
- 2) Setelah melakukan Peng-inputan data melalui aplikasi *Verval PD* di *vervalpdkemenag.data.kemdikbud.go.id* yang telah di instal pada Laptop/Komputer. Operator harus melakukan tugas Meng-upload data ke Server Kementerian Agama Kanwil, dan Kementerian Agama Pusat sebagai Pusat Data.
- 3) *Men-Print Out* Profil Sekolah Sebagai Hasil Laporan Pengerjaan.
- 4) Melakukan Koreksi Data Jika terdapat Kesalahan/Perbaikan Data Sekolah, kemudian setelah itu mengupload kembali ke server Kemdiknas.

d. Indikator-Indikator Kinerja Menurut Afandi (2018:89) Secara Umum

- 1) Kuantitas hasil kerja dan segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- 2) Kualitas hasil kerja dan segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- 3) Efisiensi dalam melaksanakan tugas dengan berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.
- 4) Disiplin kerja dan taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku .
- 5) Inisiatif dan kemampuan untuk memutuskan serta kemampuan untuk melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, kemudian juga mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar. Berusaha untuk terus bergerak dan melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.
- 6) Ketelitian pada 18 Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja, apakah kerja itu sudah mencapai tujuan atau belum.
- 7) Kepemimpinan atau proses yang mempengaruhi atau pemberian contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
- 8) Kejujuran yang merupakan salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.
- 9) Kreativitas pada proses mentalitas yang melibatkan pemunculan suatu gagasan.

e. Kontribusi Kinerja Pegawai

Setiap lelaki atau pun wanita diwajibkan untuk melakukan ‘amal atau perbuatan atau pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Dengan melakukan pekerjaan yang baik (baca: kinerja), akan berimplikasi baik juga kepada hasil yang ia akan peroleh. Begitu pun sebaliknya (Hanan, 2017:37).

Kinerja menjadi isu utama atau konsep penting dalam berbagai kajian literatur, khususnya dalam mengupayakan keberhasilan suatu organisasi dan sumber daya manusia. Kinerja merupakan kata kunci dalam efektivitas atau keberhasilan suatu organisasi (perusahaan atau lembaga). Sehingga dapat dikatakan, organisasi yang efektif atau sukses dilatarbelakangi oleh sumber daya manusia yang yang berkualitas. Sumber daya yang berkualitas itulah yang memiliki kinerja yang baik (Indrasari, 2017:34).

f. Indikator kualitas kinerja terdiri dari enam variabel, diantaranya:

1. *Quality*; merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil eksekusi kegiatan mencapai kesempurnaan atau tujuan yang sesuai dengan harapan
2. *Quantity*; merupakan akumulasi atau jumlah yang dihasilkan dari kinerja
3. *Timeliness*; merupakan durasi suatu kegiatan yang telah diselesaikan
4. *Cost Effectiveness*; merupakan biaya sumber daya organisasi yang dikeluarkan
5. *Need Supervision*; merupakan kompetensi pegawai dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya tanpa memerlukan supervisor
6. *Interpersonal Impact*; merupakan kompetensi pegawai dalam membentuk citra diri secara individu maupun kelompok (Huseno, 2016: 34).

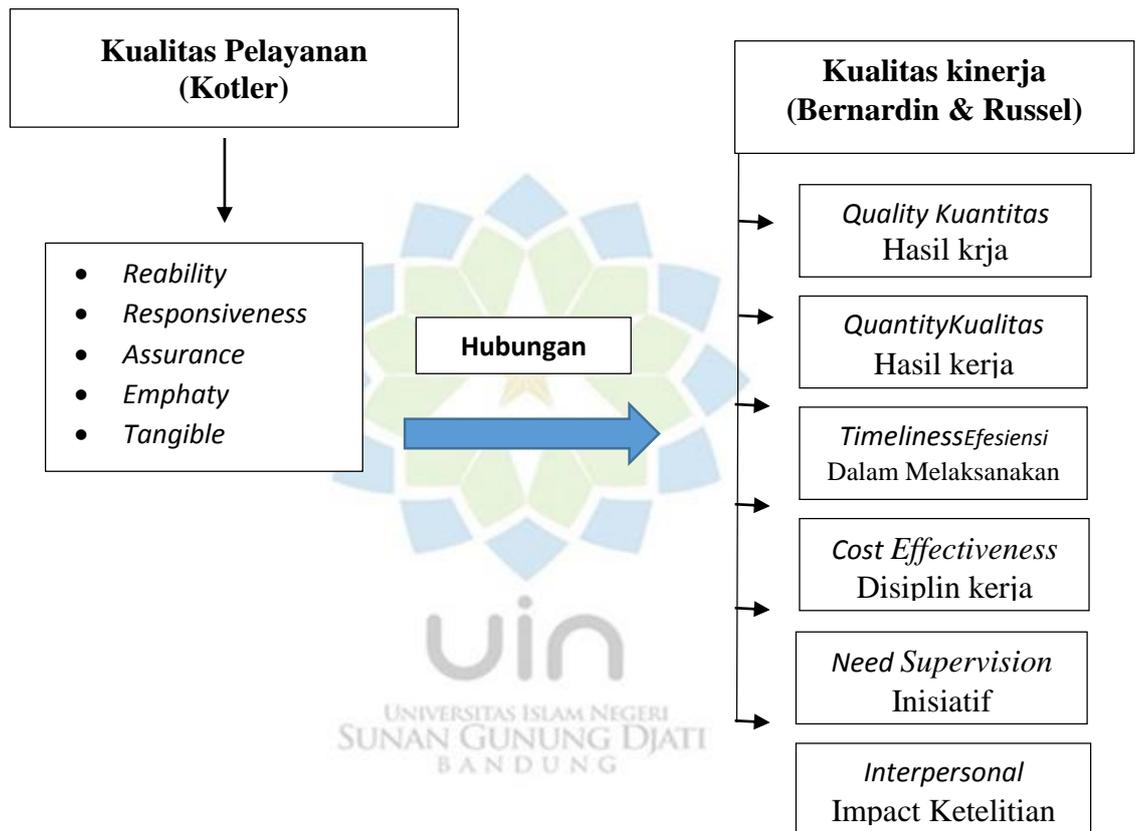
3. Hubungan Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Dengan Kualitas Kinerja Operator Madrasah Tsanawiyah

Sumber daya manusia yang memiliki etos kerja yang tinggi serta produktif akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Sehingga sumber daya manusia dengan kinerja yang baik akan berhubungan erat dengan kualitas pelayanannya.

Pelaksanaan pelayanan yang baik atau prima dan menyeluruh yang dilakukan suatu instansi/lembaga terhadap pelanggan/*customer* tersebut akan menjadikan pelanggan puas dan kembali lagi. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, lembaga harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk mempertahankan pelanggan dan memperoleh pelanggan baru serta menciptakan pelanggan yang loyal. Pelanggan merupakan satu satunya orang yang dapat memberikan penilaian baik tidaknya kualitas pelayanan dari perusahaan/penyedia jasa. Penilaian kualitas pelayanan dari pelanggan di lakukan dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Baik tidaknya kualitas suatu pelayanan akan tergantung pada kemampuan penyedia/perusahaan jasa dalam memenuhi harapan para pelanggannya secara konsisten.

Berikut gambar skema hubungan antara kinerja dengan kualitas pelayanan.

Gambar Skema
Hubungan Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Dengan
Kualitas Kinerja Operator Madrasah Tsanawiyah Di Kabupaten
Bandung



Gambar 2 : Skema
 Hubungan Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Dengan Kualitas
 Kinerja Operator Madrasah Tsanawiyah Di Kabupaten Bandung

G. Hipotesis

- a. H_a : Terdapat hubungan/korelasi positif yang signifikan antara Variabel X Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Dengan Variabel Y Kualitas Kinerja Operator Madrasah Tsanawiyah Di Kabupaten Bandung
- b. H_o : Tidak terdapat hubungan/korelasi positif yang signifikan antara Variabel X Pelayanan Bimbingan Teknis Operator Emis Dengan Variabel Y Kualitas Kinerja Operator Madrasah Tsanawiyah Di Kabupaten Bandung.

H. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang berjudul, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Operator Sekolah Dalam Pengelolaan Data Pokok Pendidikan Pada SD Dan SMP Negeri Di Kecamatan Sapuran Kabupaten Wonosobo”. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian *ex post facto*, dengan variabel yang diteliti yaitu penguasaan teknologi informasi, kelengkapan fasilitas dan kesejahteraan operator sekolah. Adapun analisis yang digunakan ialah analisis regresi linear berganda, dengan hasil penelitian yaitu: terdapat pengaruh positif serta signifikan dalam penguasaan teknologi informasi, kelengkapan fasilitas serta kesejahteraan operator sekolah terhadap kinerja operator sekolah pada SD dan SMP Negeri Di Kecamatan Sapuran Kabupaten Wonosobo. (Firda Auliya, 2020:98-101)
2. Penelitian yang berjudul, “Pengelolaan Arsip Tata Usaha Berbasis Emis (*Education Management Information System*) Hubungannya Dengan Kinerja Layanan Informasi (Penelitian Pada Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Bandung Barat). Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip tata usaha berbasis EMIS (*Education Management Information System*) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kinerja layanan informasi dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 oleh karena itu $0,000 < 0,005$ maka terdapat korelasi atau hubungan antara pengelolaan arsip tata usaha berbasis EMIS dengan kinerja layanan informasi Pearson Correlation mendapatkan skor sebesar 0,710. (Siti Halimatu Sadiyah, 202:73-75)

3. Penelitian dengan judul “Kinerja Operator Madrasah Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Lampung Utara (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Lampung)”. Kesimpulan dari pada Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey dengan menggunakan desain penelitian cross sectional. Kesimpulan pada penelitian ini diperoleh hubungan yang signifikan antara disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggung jawab dengan kinerja pelayanan. Secara berurutan persentasenya: 50%; 31,4%; dan 18,6% (Ginting & Wau, 2019:56-57).
4. Penelitian dengan judul “Manajemen Pengambilan Keputusan di Madrasah”, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil, dasar proses dan eksekusi dalam pengambilan keputusan setiap kegiatan yang ada di MTs Al-Ichlas Serang baru Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini bahwa dalam pengambilan keputusan yang dilakukan untuk penyelenggaraan kegiatan yang ada di MTs Al-Ichlas mengacu pada standar pelayanan minimal. Adapun setiap semester adanya perubahan kegiatan dan pergantian pekerjaan di setiap staf dengan cara musyawarah dan mempertimbangkan kenyataan sesungguhnya yang ada di lingkungan madrasah serta kebutuhan Pendidikan. (Siti Muchlishotul Qodariyah dan Heri Khoiruddin, 2016: 28-42)
5. Penelitian dengan judul “Pemanfaatan *Education Management Information System (EMIS)* dalam Pengambilan Keputusan di Seksi PAI Kementerian Agama Kabupaten Majalengka, Jawa Barat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (EMIS) dalam Pengambilan Keputusan di Seksi PAI Kementerian Agama Kabupaten Majalengka, Jawa Barat. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan 1. pengelolaan data dalam Sistem Informasi Manajemen Pendidikan meliputi pengumpulan melalui Forum Tenaga Kerja Guru, Pokja Guru, dan Forum guru mata pelajaran. Validasi data dilakukan oleh operator Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di kabupaten kemudian diunggah ke dalam aplikasi online, penyimpanan data Sistem Informasi Manajemen Pendidikan disusun dalam bentuk excel. 2.

pengambilan keputusan dilakukan dengan empat tahap: 1) identifikasi masalah, 2) menentukan alternatif solusi, 3. implementasi kebijakan, 4) evaluasi kebijakan. 3. penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan sebagai informasi dalam pengambilan keputusan telah dilakukan sesuai dengan tujuan penerapan Informador Manajemen Pendidikan. Sistem sebagai informasi di Kementerian Agama sebagai pusat data dan informasi pendidikan. (Samsuri, 2021:30-39)

6. Penelitian dengan judul “Penerapan Education Management Information System (EMIS) Di Lembaga Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren Pada Kantor Kementrian Agama Kota Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Educational Management Information System* (EMIS) pada pondok pesantren yang dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementrian Agama Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa hakikat penerapan EMIS di Kementrian Agama Kota Makassar sejatinya untuk mencapai tujuan pendataan lembaga yang jelas dan terukur melalui pengoptimalan sumber daya manusia, sumber daya hardware, sumber daya software dan sumber daya data. (Rasdiana, Fatmawati dan Abdul Mahsyar, 2020: 38-48)
7. Penelitian dengan judul “Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Di Kementrian Agama Kabupaten Bantul”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan mengambil latar di Kementrian agama Kab. Bantul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pengelolaan SIM meliputi pengumpulan data SIM EMIS dilakukan dengan memaksimalkan kinerja setiap operator madrasah masing-masing, validasi data dilakukan oleh operator SIM EMIS kabupaten untuk kemudian diunggah ke dalam aplikasi *online*, penyimpanan data emis disusun secara rapi berdasarkan folder tiap semester dalam satu tahun, penyajian data dilakukan secara manual dalam bentuk excel di luar aplikasi. (Andri Kurniadi, 2017)

8. Penelitian dengan judul “Pembinaan Kepala Sekolah Terhadap Guru Melalui EMIS dalam Pengembangan Pendidikan Keagamaan di Madrasah”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bentuk pembinaan Kepala Sekolah MI Banjaran Kabupaten Bandung terhadap guru dilakukan berdasarkan dua bentuk, yaitu pembinaan secara umum dan pembinaan berbasis teman sejawat. Pembinaan secara umum yang dimaksud ialah pembinaan terhadap guru dengan pendekatan klinis. Tujuan utama pendekatan ini adalah membantu guru melihat seobyektif mungkin, apa yang secara aktual berlangsung di kelas terlebih tanggung jawabnya sebagai pendidik. Prosesnya didesain menyangkut “performance” bukan “personality”. Adapun pola pembinaan berbasis rekan sejawat ini sejatinya berawal dari pola berfikir bahwa belajar adalah pengalaman pribadi, sehingga pada akhirnya individu harus mampu memecahkan masalahnya sendiri. (Heri, Ahmad & Hanafiyah, 2022:296-313)
9. Penelitian dengan judul “Implementasi *Education Management Information System* (EMIS) Dalam Mengelola Data Lembaga Di Madrasah Tsanawiyah Darussa’adah Gubuklakah Kec. Poncokusumo Kab. Malang”. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian lapangan (*field research*) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengelolaan Data Lembaga di MTs Darussa’adah Gubugklakah Kecamatan Poncokusumo berbasis Sistem Informasi Manajemen yang dilakukan secara online melalui aplikasi EMIS yang merupakan aplikasi pendataan lembaga oleh Kementrian Agama, yang digunakan untuk mengetahui informasi dan data setiap lembaga dibawah naungannya secara riil. (Husnil Mubarak, 2021: 50-62)

10. Penelitian dengan judul “Pemanfaatan *Education Management Information System* (EMIS) Sebagai Sarana Pengambilan Keputusan Di Seksi PAI Kementrian Agama Kabupaten Gunung Kidul”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan objek penelitian Seksi PAI Kementrian Agama Kabupaten Gunung Kidul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan data EMIS meliputi: pengumpulan data dilakukan dengan memaksimalkan kinerja FKG, KKG, dan MGMP, Validasi data dilakukan oleh operator EMIS kabupaten untuk kemudia diunggah ke dalam aplikasi *online*, pemanfaatan EMIS sebagai informasi dalam pengambilan keputusan telah dilakukan sesuai dengan tujuan diterapkannya aplikasi EMIS di Kementrian Agama sebagai pusat data dan informasi pendidikan yang memadai dalam skala nasional. (Solihuddin Arif, 2016)

Penelitian terdahulu di atas ada beberapa distingsi dengan penelitian ini, diantaranya: 1)Penggunaan teori dalam menentukan indikator-indikator variabel yang diambil; 2)Jenis penelitian; 3)Populasi yang diambil; dan 4)Fokus penelitian. Peneliti tertarik untuk mencoba untuk menganalisis hubungan kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama kabupaten Bandung. Ketertarikan tersebut dilatar belakangi oleh profil lulusan peneliti, yaitu sebagai pengelola instansi/lembaga yang menaungi pendidikan islam. Dari penelitian terdahulu yang menjadi distingsi dengan penelitian ini adalah penggunaan teori dalam menentukan indikator-indikator variabel yang diambil.

No	Nama Peneliti, Judul, Penerbit dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Firda Auliya tahun 2020,98-101 Program Studi Teknologi Pendidikan Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang pada Skripsi : “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Operator Sekolah Dalam Pengelolaan Data Pokok Pendidikan Pada SD Dan SMP Negeri Di Kecamatan Sapuran Kabupaten Wonosobo”	-Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mana datanya di dapatkan dari hasil kuisioner yang diisi oleh operator madrasah.	-Penelitian ini ditujukan pada operator di SD dan SMP negeri, sedangkan yang yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian terhadap operator di Madrasah Tsanawiyah	Objek kajian penelitian ini adalah satu orang operator pada sampel dari populasi yang telah ditentukan
2.	Siti Halimatu Sadiyah 2021,73-75 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada Skripsi : “Pengelolaan Arsip Tata Usaha Berbasis Emis (<i>Education Management</i>	- Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mana meneliti tentang EMIS	- Penelitian ini ditujukan pada Madrasah Aliyah di Kabupaten Bandung Barat, sedangkan yang dilakukan peneliti	Objek kajian penelitian ini adalah staff Tata Usaha pada sampel dari populasi yang telah ditentukan.

	<i>Information System</i>) Hubungannya Dengan Kinerja Layanan Informasi (Penelitian Pada Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Bandung Barat)		adalah penelitian di Madrasah Tsanawiyah di Kabupaten Bandung	
3.	Soparudin Hasan, 2017: 56-57 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Skripsi “Kinerja Operator Madrasah Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Lampung Utara (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Lampung)	- Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang fokus penelitiannya pada kinerja operator di madrasah	- Penelitian ini ditujukan pada Madrasah Ibtidaiyah di Lampung utara, sedangkan yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian di Madrasah Tsanawiyah di Kabupaten Bandung	Objek kajian penelitian ini adalah operator Madrasah pada sampel dari populasi yang telah ditentukan
4.	Siti Muchlishotul Qodariyah dan Heri Khoiruddin, UIN Sunan Gunung Djati Bandung Jurnal Islamic Education Manajemen (ISEMA) 1 (2) (2016) 28-42 dengan	-	Penelitian ini dilakukan di MTs Al-Ichlas Serang baru Bekasi, sedangkan yang	Objek kajian pada penelitian ini adalah MTs Al-Ichlas itu sendiri.

	judul “ Manajemen Pengambilan Keputusan Di Madrasah”		dilakukan oleh peneliti adalah penelitian di Madrasah Tsanawiyah di Kabupaten Bandung	
5.	Samsuri, Journal of Islamic Education Management (JIEM), vol.5 No.1 (2021) 30-39 dengan judul “ Pemanfaatan <i>Education Management Information System (EMIS)</i> dalam Pengambilan Keputusan di Seksi PAI Kementerian Agama Kabupaten Majalengka, Jawa Barat”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pemanfaatan <i>Education Management Information System (EMIS)</i>	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif.	Objek kajian penelitian ini ialah Seksi PAI Kementerian Agama
6.	Rasdiana, Fatmawati & Abdul Mahsyar, Journal of Public Policy and Management (JPPM) Vol.1 No.1 Mei 2020 dengan judul “Penerapan Education Management Information System (EMIS) Di Lembaga Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan <i>Education Management Information System (EMIS)</i>	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif.	Objek kajian penelitian ini yaitu seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren Kementerian Agama Kota Makassar.

	Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar”			
7.	Andri Kurniadi, mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada skripsi yang berjudul “Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Di Kementerian Agama Kabupaten Bantul”	Penelitian ini juga mengkaji EMIS	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif	Subjek penelitian ini adalah Kepala Seksi Dikmad serta beberapa staf pegawai operator EMIS yang berada di lokasi penelitian.
8.	Heri, Ahmad Sukandar & Hanafiyah, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Juni 2022 8 (9) 296-313 dengan judul “Pembinaan Kepala Sekolah Terhadap Guru Melalui Emis dalam Pengembangan Pendidikan Keagamaan di Madrasah”	Penelitian ini juga mengkaji EMIS	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif	Subjek penelitian disini ialah Kepala madrasah dan Guru di madrasah tersebut.
9.	Husnil Mubarak, Leadership: Jurnal mahasiswa manajemen pendidikan Islam vol.3 No.1 Desember 2021 50-62 dengan judul “Implementasi Education Management Information	Penelitian ini juga mengkaji EMIS	Teknik penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan	Subjek penelitian disini ialah operator EMIS di MTs Darussa’adah

	System (EMIS) Dalam Mengelola Data Lembaga Di Madrasah Tsanawiyah Darussa'adah Gubuklakah Kec. Poncokusumo Kab. Malang		(<i>field research</i>)	Gubuklakah Kab. Malang
10.	Solihuddin Arif, Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skripsi yang berjudul: <i>Pemanfaatan Education Management Information System (EMIS) Sebagai Sarana Pengambilan Keputusan Di Seksi PAI Kementerian Agama Kabupaten Gunung Kidul</i>	Penelitian ini juga mengkaji EMIS	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif	objek penelitian dalam skripsi ini ialah Seksi PAI Kementerian Agama Kabupaten Gunung Kidul

