

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Bimbingan Teknis Operator EMIS

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41). Endar Sugiarto mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktifitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Selain itu menurut Setiawan Guntur, implementasi adalah suatu perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli, Teori Merilee S. Grindle Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Variabel tersebut mencakup.

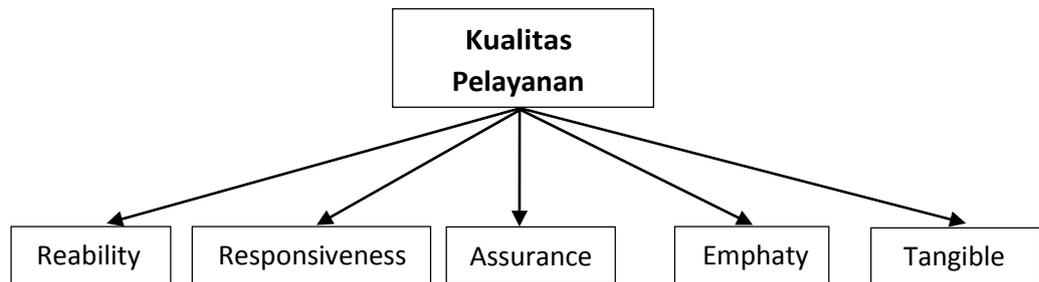
Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan yang optimal akan memberikan kepuasan tersendiri kepada orang lain. Adapun tolak ukur pelayanan yang baik yaitu melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Sedangkan penilaian dari kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah keseluruhan dari keistimewaan serta karakteristik produk atau jasa yang menunjang kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas layanan 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).

Mengutip dari buku Menurut Kotler (dalam Indrasari, 2019:35), 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, 2019:35)

3. Bimbingan Teknis Operator EMIS

Bimtek (Bimbingan Teknis) secara definisi memiliki pengertian sebuah layanan bimbingan dan penyuluhan yang diberikan oleh tenaga ahli atau profesional dibidangnya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Seiring dengan jaman yang terus berkembang, Bimtek memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Sebanyak 97% peserta bimtek merasakan peningkatan kualitas kerja setelah mengikuti bimtek yang sesuai dengan bidang kerjanya. Hal ini dapat terjadi karena dalam bimtek para peserta belajar langsung dari tenaga yang sudah profesional di bidangnya, sehingga para peserta dapat langsung menerapkan teknik/metodologi yang sesuai dengan pekerjaannya. Beberapa tujuan dari Bimtek secara umum, meliputi:

- 1) Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia
- 2) Koordinasi yang lebih baik
- 3) Peningkatan kinerja institusi dan organisasi untuk menunjang keberhasilan suatu institusi
- 4) Memiliki kompetensi untuk secara optimal melaksanakan tugas jabatan yang diduduki

5) Memiliki kompetensi untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi

Pentingnya pelaksanaan bimtek ini dilakukan dilatarbelakangi karena menyadari bahwa data dan informasi pada Kementerian Agama perlu dikelola secara akurat, berkesinambungan, efektif, efisien, transparan, akuntabel dan terintegrasi. Sehingga sangat diperlukan dilakukan bimbingan teknis bagi operator madrasah khususnya.

Selain diberikan bimbingan teknis bagi operator EMIS, pembinaan yang baik juga harus dilakukan oleh Kepala Madrasah agar operatornya dapat memahami konsep EMIS sebenarnya. Pembinaan menurut Wojowasito diartikan sebagai membangun, menggambarkan, dan memperbaiki (Wojowasito, 2015). Menurut French dan Bell dalam Thoha mengidentifikasi karakteristik pembinaan yaitu:

- a. Lebih memberikan penekanan walaupun tidak eksklusif pada proses organisasi dibandingkan dengan isi yang substantif.
- b. Memberikan penekanan pada kerja tim sebagai suatu kunci untuk mempelajari lebih efektif mengenai berbagai perilaku.
- c. Memberikan penekanan pada manajemen yang kolaboratif dari budaya kerja tim.
- d. Memberikan penekanan pada manajemen yang berbudaya sistem keseluruhan.
- e. Mempergunakan model “*action research*”.
- f. Mempergunakan ahli-ahli perilaku sebagai agen pembaharuan atau katalisator.
- g. Suatu pemikiran dari usaha-usaha perubahan yang ditujukan bagi proses-proses yang sedang berlangsung.
- h. Memberikan penekanan kepada hubungan-hubungan kemanusiaan dan sosial (Thoha, 2002: 21-24).

4. Aplikasi EMIS Madrasah

Educational Management Information System (EMIS) adalah suatu metode manajemen formal dalam menyediakan informasi pendidikan yang akurat dan tepat waktu. Sehingga nantinya proses pengambilan keputusan, perencanaan, pengembangan proyek dan fungsi-fungsi manajemen pendidikan lainnya dapat dilaksanakan secara efektif. EMIS adalah sekelompok informasi dan dokumentasi yang terorganisir dalam mengumpulkan, menyimpan, mengolah, menganalisis dan menyebarkan informasi (data) yang digunakan untuk manajemen dan perencanaan pendidikan. Dalam istilah lain disebutkan bahwa EMIS adalah sistem untuk mengatur data dan informasi pendidikan dalam jumlah yang besar agar dapat dibaca, diambil kembali, diproses, dianalisis dan disajikan untuk digunakan dan disebarkan. (Dodi Irawan dan Rosidin, 2003:20)

Aplikasi *Educational Management Information System (EMIS)* merupakan sistem informasi untuk menunjang administrasi dan pendataan pendidikan agama yang ada di wilayah Kementrian Agama. Sistem ini diprakarsai ketika adanya proyek pinjaman luar negeri yang didanai dari *Asian Development Bank (ADB)* dalam rangka untuk proyek Peningkatan Mutu Pendidikan Lanjutan Pertama pada tahun 1994-1998. Setelah proyek pertama tersebut usai, dilanjutkanlah dengan proyek Peningkatan Mutu Pendidikan Dasar serta proyek Pengembangan Madrasah Aliyah. Kegiatan yang bersangkutan dengan EMIS terus menerus menggunakan pendanaan dari ADB. Kemudian, ketika mulai memasuki tahun 2001 sampai saat ini, pendanaan tersebut diambil alih sepenuhnya oleh pemerintah Republik Indonesia melalui dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Mengelola EMIS khususnya bagi setiap lembaga pendidikan merupakan kewajiban. Kewajiban ini jika diturunkan ialah kewajiban kepala sekolah, guru dan Staf TU untuk bersama-sama mengelola EMIS tersebut. Secara fungsional, EMIS dijadikan sebagai big data yang isinya seluruh informasi tentang satuan pendidikan. Menurut Kaduna, Sistem

Informasi Manajemen Pendidikan (EMIS) harus mampu mengumpulkan, menyimpan dan memproses informasi. Selain itu juga harus menyediakan informasi yang dibutuhkan dan dapat diakses untuk pembuatan kebijakan pendidikan. Peran EMIS kini telah berubah dan dipandang sebagai alat dan sistem pendukung yang sangat diperlukan untuk perumusan kebijakan pendidikan, manajemen dan evaluasi mereka. Forum Pendidikan Dunia menetapkan target untuk mencapai tujuan pada tahun 2015 (Kaduna SMOE, 2006).

Secara garis besar, rangkaian pekerjaan EMIS dalam tahap pengelolaan dan analisis data adalah sebagai berikut:

- a) Sortir instrumen, yaitu kegiatan untuk menyeleksi dan menghitung instrumen-instrumen yang masuk agar tidak terjadi duplikasi (terkadang instrumen yang di kirim beberapa madrasah sama)
- b) Input data, yaitu kegiatan untuk merekam data-data yang terdapat
- c) pada instrumen statistik ke dalam komputer agar tersimpan di dalam database melalui perantara software pengolahan data yang telah dipersiapkan sebelumnya.
- d) Validitas data, yaitu kegiatan untuk memeriksa ulang data-data yang telah terekam dan tersimpan di dalam database sehingga dapat mengurangi tingkat kesalahpahaman pada saat disajikan
- e) Merancang format table statistic dan grafik, yaitu kegiatan untuk merancang tampilan informasi yang akan disajikan kedalam bentuk tabel dan grafik, yaitu disesuaikan dengan kebutuhan oleh penggunanya
- f) Interpretasi, yaitu kegiatan untuk menerjemahkan setiap tabel dan grafik ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dipahami oleh para pengguna secara luas. Informasi yang di hasilkan tersebut, di telaah, kemudian dipelajari dan di tuangkan ke dalam bentuk narasi yang dapat menjelaskan segala sesuatu yang direfleksikan oleh informasi tersebut disertai dengan implikasinya.

Emis yang merupakan suatu sistem pendataan pendidikan yang dikelola oleh Kementerian Agama, saat ini tengah melakukan revitalisasi dan pengembangan untuk menghadirkan EMIS yang merupakan suatu sistem pendataan pendidikan yang dikelola oleh Kementerian Agama, saat ini tengah melakukan revitalisasi dan pengembangan untuk menghadirkan sistem yang lebih baik dan lebih handan dengan didukung oleh teknologi yang lebih mutakhir serta beberapa terobosan baru. Pada 25 Februari 2021 EMIS yang baru merilis fungsi terkait Data Lembaga Madrasah dengan tujuan untuk melakukan tinjauan dan revisi data lembaga. EMIS telah menghadirkan branding yang baru, serta akan terintegrasi dengan aplikasi-aplikasi lain, diantaranya e-RKAM, Simpatika, BOS, AKSI, dan Siaga.

B. Kualitas Kinerja Operator EMIS Madrasah

1. Pengertian Operator Madrasah

Operator Madrasah/Sekolah adalah sekumpulan individu yang mempunyai keahlian IT di suatu lembaga sekolah mulai dari penguasaan dasar-dasar tentang komputer, cara memperbaiki komputer/laptop, menguasai sistem online/internet dan yang paling utama adalah mampu mengurus data-data pendidikan (terutama data sekolah). Untuk menunjang pekerjaan Operator Sekolah tentunya mereka wajib memiliki peralatan-peralatan yang dapat membantunya untuk bekerja seperti perangkat keras laptop atau komputer hingga Printer, USB Flash Disk, CD, Hardisk Eksternal jika dibutuhkan dan beberapa software-software pendukung untuk perawatan/perbaikan laptop. Untuk menjadi seorang tenaga kependidikan tidaklah mudah dikarenakan terdapat kriteria khusus untuk menjadi seorang Operator Sekolah.

2. Kriteria Khusus Operator Madrasah

Adapun Kriteria Khusus yang harus dimiliki Operator Madrasah diantaranya :

- 1) Mengerti dan paham tentang apa itu data dan cara menginputnya.
- 2) Mahir dalam mengoperasikan software pengolah data contohnya seperti Microsoft Office Excel (2003-2013), maupun Software sejenis yang bisa membuka file Excel.
- 3) Mengerti dan memahami sistem yang ada dalam pendataan, baik itu Dapodik maupun Padamu Negeri, atau setidaknya jika tidak mengerti setidaknya ada keinginan untuk mau berusaha memahaminya.
- 4) Mahir mengoperasikan komputer/laptop, juga memahami sistem Backup serta upload data, kemudian harus juga mahir dalam Instal dan uninstal aplikasi pendataan.
- 5) Fisik dan Mental yang kuat, dikarenakan Operator Sekolah akan bekerja di depan laptop Siang dan Malam hari dan biasanya menunggu sampai datanya terkirim hingga larut malam bahkan sampai pagi. Operator sekolah juga harus selalu siap mental untuk menghadapi cemoahan atau luapan kemarahan seumpama terdapat kesalahan data disekolah.

Demikianlah, beberapa poin kriteria ataupun syarat yang mesti dikuasai minimal di pelajari oleh seorang Operator Madrasah.

3. Tugas dan Fungsi Operator Madrasah pada Data EMIS

Tugas Operator Madrasah pada Data EMIS :

- a. Menginstal aplikasi untuk menginput data madrasah yang disebut dengan aplikasi verval PD di website verval pdkemenag.data.kemdikbud.go.id. Sekaligus melakukan update aplikasi apabila mengalami pembaruan yang mana biasanya pembaruan dilakukan setiap semester.
- b. Melakukan proses input data-data Sekolah mulai dari Data yang berkaitan dengan Sekolah, Kepala Sekolah, PTK, Peserta Didik Tenaga Honorer, hingga Penjaga Sekolah. Maka dari itu secara garis besar Tugas Operator hanya sebagai Peng-input data bukan Pengolah data (kecuali Operator Oleh kepala sekolah.

- c. Setelah dilakukannya input data melalui aplikasi Aplikasi Verval PD di vervalpdkemenag.data.kemdikbud.go.id yang telah di instal pada komputer atau laptop. Kemudian operator harus melakukan tugas upload data ke Server Kementerian Agama Kanwil, dan Kementerian Agama Pusat sebagai Pusat Data.
- d. Mencetak / Print Out Profil Sekolah yang mana merupakan hasil dari Laporan Pengerjaan
- e. Melakukan Koreksi Data Jika Ada Kesalahan/Perbaikan Data Sekolah kemudian mengupload kembali ke Kemdiknas.

4. Indikator kualitas Kinerja Operator Madrasah

Secara umum Indikator-Indikator kualitas Kinerja menurut Afandi (2018:89) dibagi kedalam pembagian sebagaimana berikut:

- a. Kuantitas hasil kerja segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- b. Kualitas hasil kerja segala macam bentuk satuan ukuran yang memiliki hubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- c. Efisiensi dalam melaksanakan tugas dari berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang menghemat biaya.
- d. Disiplin kerja serta taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku .
- e. Memiliki inisiatif serta kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, kemudian juga mampu untuk menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.
- f. Ketelitian pada 18 tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

- g. Kepemimpinan adalah proses dalam mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
- h. Kejujuran Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.
- i. Kreativitas Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

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).

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).

Indikator kinerja terdiri dari enam variabel, diantaranya:

1)Quality; 2)Quantity; 3)Timeliness; 4)Cost Effectiveness; 5)Need Supervision; dan 6)Interpersonal Impact. Quality, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil eksekusi kegiatan mencapai kesempurnaan atau tujuan yang sesuai dengan harapan. Quantity, merupakan akumulasi atau jumlah yang dihasilkan dari kinerja. Timeliness, merupakan durasi suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Cost effectiveness merupakan biaya sumber daya organisasi yang dikeluarkan. Need for supervision, merupakan kompetensi pegawai dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya tanpa

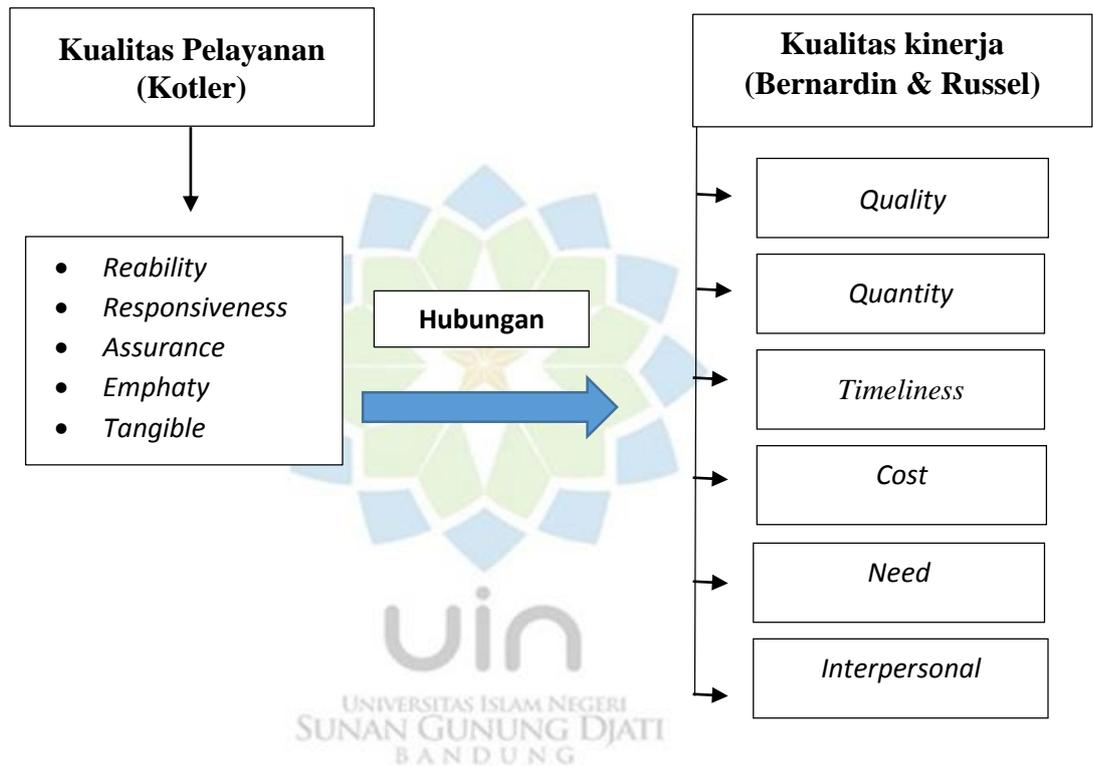
memerlukan supervisor. Interpersonal impact, merupakan kompetensi pegawai dalam membentuk citra diri secara individu maupun kelompok (Huseno, 2016).

C. Hubungan Pelayanan Bimbingan Teknis Operator EMIS dengan Kualitas Kinerja Operator Madrasah

Pada dasarnya Sumber daya manusia yang memiliki etos kerja yang tinggi dan produktif akan memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pengguna layanan. Sehingga sumber daya manusia dengan kinerja yang baik akan memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanannya. Berikut adalah gambar skema hubungan antara kinerja dengan kualitas pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa Hubungan dari kedua variabel bersifat positif (searah) dan Ha diterima, yang berarti jika kualitas pelayanan bimbingan teknis operator semakin ditingkatkan maka kualitas kinerja operator akan meningkat. Hasil pengolahan koefisien determinasi memperoleh koefisien kontribusi sebesar 0,851 sehingga bisa disimpulkan bahwa kontribusi variabel X terhadap variabel Y sebesar 85,1%. Adapun variabel lain sebesar 15% ialah variabel yang tak diteliti pada penelitian ini.

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.