

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang pesat mengakibatkan perkembangan dan perubahan di segala sektor menjadi signifikan dan membuka peluang persaingan yang kian ketat. Dengan adanya persaingan semua orang menjadi ingin tampil yang terbaik. Maka diperlukan strategi khusus agar tetap unggul di dalam persaingan. Peningkatan kualitas dan mutu layanan adalah sesuatu yang perlu dilaksanakan pada suatu instansi atau organisasi agar bisa bersaing. Instansi pendidikan akan bertahan apabila mampu membentuk paradigma konsumennya untuk meminati dan melihat positif nama lembaga sekolah atau universitas.

Indonesia masih memiliki tantangan terkait mutu pendidikan menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki keberagaman dalam kualitas tata kelola yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan secara efektif. Bahkan yang menjadi hal menarik pada laporan tersebut ialah pelayanan manajemen pendidikan yang masih buruk. Hakekat dari adanya peningkatan mutu dan layanan sekolah ialah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dimiliki oleh pelanggan mengenai hasil pelayanan yang diterima. Dalam menentukan keberhasilan suatu layanan yang berbentuk jasa atau produk, kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator yang harus diperhatikan dalam mencapai tujuan.

Sebagaimana pentingnya pelanggan bagi sebuah perusahaan, pelanggan juga memiliki peranan yang penting bagi lembaga pendidikan. Hal tersebut disebabkan lembaga pendidikan memiliki hubungan yang erat dengan pelanggan. Layanan yang berkualitas merupakan suatu hal yang wajib diberikan oleh lembaga pendidikan agar mampu bersaing dan memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Orang tua sebagai pelanggan tidak saja memilih sekolah bagi anaknya, tetapi juga memelihara hubungan dengan sekolah yang dilandasi oleh kepuasan terhadap hasil yang mereka rasakan. Bagaimana sekolah dapat

memiliki daya tarik bagi orang tua, karena secara teoritis sekolah dapat memberikan kepuasan kepada orang tua siswa melalui program-program dan layanan yang bermutu bagi mereka. Keterlibatan orang tua dalam pendidikan seharusnya menciptakan tekanan akuntabilitas terhadap peningkatan kinerja profesional, efisiensi sekolah dan prestasi siswa. Namun pada kenyataannya kepuasan orang masih belum tercapai disebabkan oleh beberapa faktor, seperti masalah sarana dan prasarana, pengelolaan, aspek pembelajaran, pendidik, administrasi, tenaga administrasi sekolah, dan aspek lulusan.

Dalam rangka meningkatkan mutu melalui penyetaraan guru kekurangan guru harus segar dipenuhi melalui formasi guru dan juga profesionalisme dalam mengajar. Selain tenaga pendidik, juga diperlukan tenaga administrasi sekolah yang kompeten demi menunjang keberhasilan pembelajaran di sekolah. Tenaga administrasi memiliki peran utama dalam mendukung keterlaksanaan program-program yang direncanakan oleh guru. Tenaga pendidikan diwajibkan memiliki keahlian khusus dalam bidang-bidang tertentu seperti pengolahan aset, bidang keuangan, manajemen informasi dan pengelolaan data pokok pendidikan. Administrasi sekolah merupakan salah satu unsur yang harus dimiliki dalam instansi pendidikan. Peran yang dimiliki oleh administrasi sekolah sangat mempengaruhi fungsi dan hubungan dengan komponen lainnya. Adapun unsur yang ada pada administrasi pendidikan meliputi administrasi kurikulum, keuangan material personil, murid serta hubungan masyarakat dengan sekolah. Banyak komponen yang hadir di sekolah menyebabkan data-data yang dibuat menjadi kompleks, sehingga untuk menghimpun dan mengakses data-data tersebut sangat sulit. Dengan demikian akan terasa sulit dalam berkoordinasi dan berkomunikasi dalam satu lingkup sekolah.

Masalah kompleksitas data yang ada di sekolah, dari segi pengelolaan data dan informasi belum dikelola secara terpadu. Hasil pengelolaan data yang tertuang masih dalam format laporan yang beragam, akses yang sulit membuat koordinasi dan komunikasi tidak efisien dan efektif. Selain itu tidak adanya keterhubungan atau konektivitas yang memadukan berbagai informasi dari unit kerja serta menyajikannya kepada pengguna sesuai dengan peran dan kepentingannya

masing-masing. Untuk mengatasi permasalahan administrasi sekolah diperlukan suatu sistem yang bisa menampung dan mengatur semua data yang bertebaran di sekolah untuk dijadikan suatu informasi yang bisa diterima oleh semua komponen sekolah. Maka sudah sepatutnya sekolah mampu untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam sistem informasi dalam mengelola berbagai macam administrasi yang ada.

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah banyak yang berbasis internet. Hal ini dilakukan dan difokuskan untuk bisa mendapatkan konsumen dengan pengembangan jaringan internet dan juga sistem jaringan tanpa kabel. Pola komunikasi sosial pada saat ini yang sudah digunakan oleh banyak orang yang menjadikan telepon selulernya untuk bisa bertransaksi dengan banyak pihak dengan akses internet di dalamnya yang sudah digunakan oleh berbagai kalangan. Kejadian tersebut sudah terjadi secara menyeluruh, baik di perkotaan maupun pedesaan. Situasi ini menerangkan bahwa penggunaan internet telah menjadi kebutuhan untuk siswa yang digunakan untuk membantu proses belajar mengajar mereka. sehingga dibutuhkan fasilitas internet, baik di rumah, sekolah/kampus, tempat umum, maupun berbagai tempat lainnya.

Tujuan dari menerapkan sistem manajemen informasi adalah memastikan warga sekolah, termasuk siswa dan guru, bahkan orang tua memiliki keterampilan literasi teknologi dan literasi informasi. Dengan adanya data yang dikumpulkan dari berbagai komponen maka akan terjadi informasi *overload*. Adapun informasi yang jelas dan bermanfaat sangat dibutuhkan oleh orang tua dari sekolah untuk membantu mengembangkan potensi anaknya. Dengan adanya informasi yang beragam di dalam sebuah sistem maka diperlukan komunikasi, koordinasi, dan konfirmasi yang harus dibudayakan dan dijaga antara orang tua dengan guru.

Obsrvasi pra-penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data dan masalah. Hasilnya menunjukkan bahwa di SMA IT Adzkie belum memiliki SIMDIK yang lengkap. Hal tersebut dikarenakan belum ada tenaga ahli yang mengelolanya, peralatan yang memadai, serta aplikasi penunjang. Sedangkan data dan koneksi internet sudah ada.

Wawancara pra-penelitian pun dilakukan dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana dan Prasarana SMA IT Adzkie bahwa di sekolahnya belum menerapkan alat/media manajemen sistem informasi pendidikan yang dapat diakses oleh orang tua siswa maupun masyarakat dikarenakan keterbatasan alat dan teknisnya. Program manajemen sistem informasi sekolah sudah direncanakan menjadi program prioritas namun sampai saat ini hal tersebut belum dapat terlaksana. Berdasarkan wawancara pra-penelitian dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana dan Prasarana SMA IT Adzkie bahwa di sekolahnya belum menerapkan alat/media Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) yang dapat diakses oleh orang tua siswa maupun masyarakat dikarenakan keterbatasan alat dan teknisnya. Program manajemen sistem informasi sekolah sudah direncanakan menjadi program prioritas namun sampai saat ini hal tersebut belum dapat terlaksana. Hal tersebut telah dibuktikan saat mengeksplorasi website SMA IT Adzkie yang muncul hanya informasi sekolah tersebut yang diterbitkan oleh Kemendikbud. Tampilan website Kemendikbud terlampir.

Wawancara pra-penelitian pun dilakukan juga dengan salah satu orang tua siswa. Beliau mengatakan bahwa pihaknya kesulitan memantau perkembangan belajar anaknya dan bahkan tidak jarang mendapatkan informasi terkait program sekolah dan kegiatan anaknya. Beliau pun sangat berharap pihak sekolah mengadakan sistem informasi yang dapat diakses oleh orang tua siswa kapan pun dan di mana pun.

Hal tersebut kontraposisi dengan yang diungkapkan oleh Mahfiroh hasil dari penelitiannya yaitu:

..... (2) Salah satu kepuasan orang tua yaitu tidak adanya keluhan yang diberikan kepada sekolah serta bertambahnya jumlah siswa pertahun. Bahkan mereka mengucapkan terima kasih karena telah memberikan pelayanan yang terbaik untuk orang tua dan anaknya di sekolah. (3) Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan sistem yang memberikan informasi kepada orang tua siswa, informasi yang berisi tentang kegiatan anaknya selama di sekolah. Jika sekolah memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang tua maka dapat memberikan kepercayaan terhadap sekolah tersebut.

Berdasarkan uraian di atas telah terjadi dampak dari kurangnya penerapan simdik sehingga kepuasan orang tua rendah maka perlu dilakukan penelitian yang

berjudul “*Hubungan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan Kepuasan orang tua siswa (Penelitian di SMA IT Adzkia)*”

B. Rumusan Masalah

- 1) Apakah Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Kepuasan Orang Tua di SMA IT Adzkia?
- 2) Bagaimanakah Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Kepuasan Orang Tua di SMA IT Adzkia?
- 3) Sejauhmanakah hubungan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa di SMA IT Adzkia?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Ingin mengetahui Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di SMA IT Adzkia;
- 2) Ingin memahami kepuasan orang tua siswa tentang sistem informasi pendidikan SMA IT Adzkia; dan
- 3) Ingin menganalisis hubungan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa di SMA IT Adzkia.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritik
Menambah dan memperkaya wawasan pengetahuan tentang hubungan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa di SMA IT Adzkia.
- 2) Manfaat Praktis
 - a) Mengembangkan konsep ilmu Manajemen Pendidikan Islam, khususnya dalam hal Sistem Informasi Manajemen (SIM).

- b) Diharapkan dapat diperoleh ilmu pengetahuan mengenai Sistem Informasi Manajemen Pendidikan untuk meningkatkan pelayanan kepada publik.
- c) Dapat menjadi dan memberikan sumbangsih pemikiran terhadap Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa di SMA IT Adzkie.

E. Kerangka Berpikir

Hubungan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa

Administrasi merupakan bagian yang tidak bisa terpisahkan dalam suatu organisasi yang berjalan. Administrasi sekolah merupakan semua usaha yang dilakukan di suatu sekolah untuk menjadikan segala kegiatan di sekolah dapat berjalan dengan baik dan teratur. Dengan kata lain administrasi sekolah berperan dalam mengelola kegiatan di sekolah dengan tujuan untuk mencapai kualitas pendidikan. Tanpa adanya administrasi dan pengelolaan yang baik, bisa dibayangkan apa yang terjadi di dalam sekolah tersebut. Maka penerapan administrasi yang tepat merupakan syarat mutlak agar sekolah di Indonesia dapat melahirkan lulusan dan tamatan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan banyaknya komponen yang terlibat di sekolah akan berimplikasi pada banyaknya data yang harus dikelola.

Banyak sekolah yang bertaburan data tapi tidak mampu mengelolanya dengan baik. sehingga tidak dapat dikemas menjadi sebuah informasi yang bermanfaat lingkungan di dalam maupun di luar. Sekolah sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayan jasa pendidikan juga harus mampu memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan pada pelanggan. Orang tua merupakan salah satu pelanggan yang di anggap penting dalam keberlangsungan proses pendidikan siswa di sekolah.

Orang tua sebagai pelanggan akan memilih sekolah untuk anak-anaknya. Bagaimana sekolah dapat memiliki daya tarik bagi orang tua, karena secara teoritis sekolah dapat memberikan kepuasan kepada orang tua siswa melalui

program-program dan layanan yang bermutu bagi mereka. Kebutuhan informasi bagi orang tua merupakan yang harus dilayani oleh sekolah. Kesibukan orang tua siswa yang terjadi pada siang hari ternyata menyulitkan mereka untuk melakukan pemantauan terhadap perkembangan studi anak mereka di sekolah.

Menurut George M. Scott Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu kumpulan dari beberapa interaksi-interaksi sistem informasi yang menyediakan berbagai informasi baik untuk kebutuhan manajerial maupun kebutuhan operasinya. Sedangkan Menurut pandangan Barry E. Cushing Sistem Informasi Manajemen merupakan sekumpulan manusia dan sumber-sumber daya modal di dalam organisasi yang bertanggung jawab mengumpulkan serta mengolah data untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan serta pengendalian atau pengawasan. Dari pemaparan dua ahli tersebut maka dapat disampaikan alternatif konsep dari sistem informasi manajemen pendidikan merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung kembali proses pengambilan keputusan bidang pendidikan. Data-data tersebut adalah data empiris atau data/fakta sebenarnya yang benar-benar ada dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Tujuan dari dibangunnya informasi berupa aplikasi Sistem Informasi Pendidikan adalah: 1). Membantu seluruh bagian yang berperan di dunia pendidikan dengan memberikan informasi yang menyeluruh tentang pendidikan dari tingkat sekolah dasar hingga sekolah menengah umum atau yang setara dengannya; 2). Memberikan sarana agar seluruh bagian yang berperan dalam dunia pendidikan yang ada di propinsi / kota kabupaten agar dapat berperan aktif dalam usaha memajukan usaha pendidikan; 3). Pertanggungjawaban publik yaitu dengan memberikan informasi secara transparan tentang kebijakan dan pemakaian sumber daya yang dialokasikan untuk dunia pendidikan; 4). Meningkatkan pengetahuan guru dan murid

tentang dunia informatika serta manfaat yang dapat diambil melalui beberapa pelatihan; dan 5). Memberikan akses informasi yang mudah dan lengkap bagi pendidik dan siswa mengenai ilmu pengetahuan dan informasi pendidikan lainnya.

Kepuasan konsumen sangat penting untuk kelangsungan suatu organisasi/lembaga. Menurut Irawan (2003: 32), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Tjiptono (2006: 349) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.

Pihak sekolah juga mengalami keterbatasan dalam menyediakan informasi hanya pada siang hari. Informasi ini disampaikan oleh para orang tua siswa kepada pihak sekolah pada saat pengambilan rapor, berupa informasi langsung kepada wali kelas yang bersangkutan. Maka dibutuhkan sistem yang sanggup untuk menyajikan informasi setiap saat. Dan dapat diakses dengan cepat tanpa melihat jarak dan waktu. Dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini, internet menjadi solusi sebagai penunjang sistem yang akan dirancang bangun. Perancangan sistem akan menampung semua informasi yang akan disediakan oleh sekolah, sehingga orang tua setiap saat bisa mendapatkan informasi tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diduga bahwa terdapat pengaruh sistem informasi manajemen sekolah terhadap kepuasan pelanggan (orang tua).

Urgensi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan

Gambaran sistem informasi pendidikan yang dibutuhkan di Indonesia idealnya adalah bagaimana para pengambil keputusan bidang pendidikan dapat dengan mudah mencari informasi sebagai bahan dalam proses pengambilan keputusan bidang pendidikan. Misalnya, berapa jumlah sumber daya manusia pendidikan yang dibutuhkan, jenis sekolah, tingkatan sekolah,

pelaksanaan kurikulum, perkembangan lembaga pendidikan lokal, regional, nasional, bahkan internasional untuk dapat memperbaiki kinerja dunia pendidikan masa lalu, masa kini, maupun masa yang akan datang.

Dalam menghadapi globalisasi, dunia pendidikan Indonesia harus secepatnya berbenah diri dalam meningkatkan sistem informasi guna menunjang daya saing sumber daya manusia yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan tersebut. Sistem informasi yang akan diciptakan harus seimbang antara infrastruktur teknologi yang tersedia dengan kemampuan sumber daya manusianya sehingga tidak terjadi ketimpangan yang sangat jauh, dan sistem informasi tidak dapat terwujud secara signifikan dalam menunjang kuantitas maupun kualitas pendidikan secara mendasar (Umar, 2021).

Di samping itu, sistem informasi semakin dibutuhkan oleh lembaga pendidikan, khususnya dalam meningkatkan kelancaran aliran informasi dalam lembaga pendidikan, kontrol kualitas, dan menciptakan aliansi atau kerja sama dengan pihak lain yang dapat meningkatkan nilai lembaga pendidikan tersebut

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, pertama ada variabel independen (variabel bebas) dan kedua variabel dependen (variabel terikat).

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.

Variabel independen pada penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Menurut Gordon B. Davis mendefinisikan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi (Taufiq, 2013). Sedangkan menurut Soetedjo Moeljodihardjo mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen yaitu suatu metode yang menghasilkan informasi yang tepat waktu (*timely*) bagi manajemen tentang lingkungan

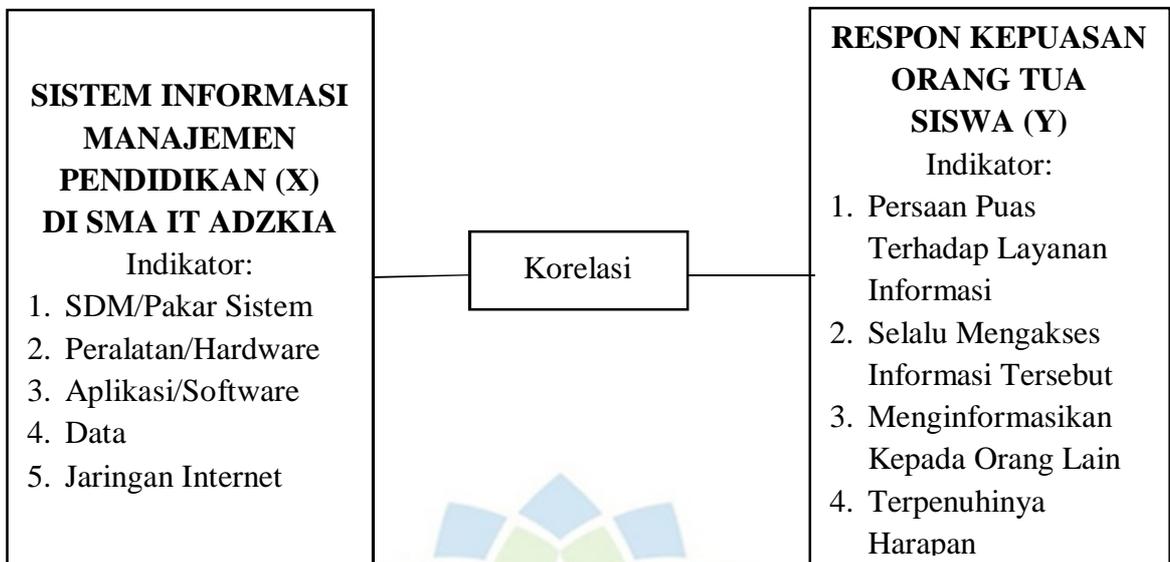
eksternal dan operasi internal sebuah organisasi, dengan tujuan untuk menunjang pengambilan keputusan dalam rangka memperbaiki perencanaan dan pengendalian (Rochaety, 2015). Maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen pendidikan adalah perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan dalam bidang pendidikan.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan orang tua siswa terhadap layanan informasi yang diberikan oleh pihak sekolah. Kepuasan orang tua merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk sekolah sebagai parameter kesuksesan penyelenggaraan pendidikan. Secara teori, salah satu indikator kualitas produk barang atau jasa adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan (Nasution, 2004). Dapat disimpulkan bahwa pengertian dari kepuasan orang tua adalah sikap positif dan perasaan senang orang tua terhadap pelayanan yang diberikan oleh madrasah dalam memenuhi harapan orang tua.

Berdasarkan uraian tersebut, skema dari kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1. Skema Kerangka Berpikir

Indikator dari sistem informasi manajemen pendidikan adalah sebagai berikut (Mulyanto, 2009):

a. Sumber Daya Manusia/Pakar Sistem

Pada pengimplementasi SIMDIK sangat memerlukan tenaga ahli dalam pengoperasiannya baik peralatan, aplikasi, maupun penyusun instrument input data

b. Sumber Daya Hardware

Peralatan/Hardware menjadi salah penunjang penting dalam pengimplementasian SIMDIK. Seperti seperangkat komputer, dan lainnya

c. Software

Data yang telah diperoleh perlu diolah dan disajikan untuk dimanfaatkan oleh pengguna. Maka perlu aplikasi penunjang sehingga data yang disajikan menjadi mudah dipahami oleh pengguna.

d. Data

Objek utama dalam pengimplementasian SIMDIK tentunya data yang berkualitas. Data tersebut diperoleh dengan cara yang sistematis dan berdasarkan azas kebermanfaatan.

e. Jaringan Internet

Fleksibilitas akses menjadi prinsip utama dalam pengimplementasian SIMDIK. Pengguna khususnya orang tua harus merasakan kemudahan secara tempat dan waktu, sehingga data yang disajikan SDM, peralatan, dan aplikasi SIMDIK memerlukan koneksi internet.

Indikator dari kepuasan orang tua siswa adalah sebagai berikut (Swasta, Dharmesta, dan Irawan, 2008):

a. Perasaan Puas Terhadap Layanan Informasi

Orang tua menunjukkan perasaan puas terhadap layanan SIMDIK yang disajikan oleh pihak sekolah.

b. Selalu Mengakses Informasi Tersebut

Indikator lain yang menunjukkan kepuasan orang tua adalah selalu mengakses informasi dan mengolahnya untuk mengambil keputusan. Jika hal tersebut dilakukan maka SIMDIK yang disajikan sangat bermanfaat bagi orang tua.

c. Menginformasikan Kepada Orang Lain

Orang tua dengan rasa puas yang dialami maka mereka akan menginformasikan kepada orang lain. Tentukan informasi-informasi yang bermanfaat yang mereka dapatkan.

d. Terpenuhinya Harapan

Data yang disajikan perlu disesuaikan dengan kebutuhan informasi oleh orang tua. Hal tersebut menjadi indikator bahwa orang tua merasa harapannya terpenuhi. Sehingga mereka akan menggunakan informasi tersebut dalam menentukan kebijakan yang tepat.

F. Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah:

Ho: Tidak Terdapat hubungan secara positif dan signifikan antara hubungan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa di SMA IT Adzka.

Ha: Terdapat hubungan secara positif dan signifikan antara hubungan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa di SMA IT Adzka.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang disusun oleh Nurul Asri Amalian pada tahun 2022 dengan judul *Hubungan Sistem Informasi Manajemen Peserta Didik dengan Kepuasan Orang Tua dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan (Penelitian di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung)*. Hasil penelitian pada skripsi ini disimpulkan bahwa: 1) sistem informasi manajemen peserta didik secara keseluruhan angket diperoleh angka 3,81 nilai tersebut berada pada interval 3,40 – 4,19. Dengan demikian, sistem informasi manajemen peserta didik di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung tergolong kategori tinggi/baik. 2) kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi kesiswaan termasuk katogori puas karena secara keseluruhan diperoleh hasil 3,83. nilai tersebut berada pada interval 3,40 - 4,19. 3) hubungan sistem informasi mananjemen peserta didik dengan kepuasan orang tua pelayanan administrasi kesiswaan di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung berada pada kategori sangat kuat dengan koefisien korelasi sebesar 0,943 berada pada interval 0,80 – 1,000. Dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka terdapat korelasi atau hubungan positif dan signifikan antara variabel X dengan variabel Y.
2. Skripsi yang disusun oleh Mahfiroh dan Dina Umami pada tahun 2019 dengan judul *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Al-Islam Krian*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Sistem informasi

manajemen pendidikan merupakan sistem informasi di bidang administrasi dan akademik yang dapat memberikan informasi kepada orang tua siswa melalui grup WhatsApp khusus yang dibuat oleh wali kelas yang beranggotakan wali kelas dengan orang tua siswa serta surat edaran yang dibuat oleh sekolah. Sehingga orang tua merasa terbantu dengan informasi tersebut. (2) Salah satu kepuasan orang tua yaitu tidak adanya keluhan yang diberikan kepada sekolah serta bertambahnya jumlah siswa pertahun. Bahkan mereka mengucapkan terima kasih karena telah memberikan pelayanan yang terbaik untuk orang tua dan anaknya di sekolah. (3) Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan sistem yang memberikan informasi kepada orang tua siswa, informasi yang berisi tentang kegiatan anaknya selama disekolah. Jika sekolah memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang tua maka dapat memberikan kepercayaan terhadap sekolah tersebut.

3. Skripsi yang disusun oleh Delita Yuniarsih pada tahun 2021 dengan judul ***Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu***. Hasil penelitiannya adalah tingkat kepuasan orang tua siswa dalam layanan pendidikan meliputi dimensi tangibles atau bukti fisik, reliability atau keandalan dan assurance atau jaminan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu adalah 75% termasuk dalam kategori “Puas”. MI Nurul Huda Kota Bengkulu meningkatkan strategi mutu layanan pendidikan dan meningkatkan kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan dengan cara: (a) meningkatkan sumber daya manusia sekolah, meliputi tenaga pendidik dan kependidikan yang membantu Kepala Sekolah dalam memajukan kualitas sekolah, (b) Memenuhi sarana dan prasarana sekolah terutama dalam hal kegiatan belajar mengajar. (c) Meningkatkan profesionalisme guru di sekolah, (d) Melakukan kegiatan pembinaan khusus untuk peserta didik berprestasi, (e) Penetapan standar pencapaian nilai untuk mencapai mutu pendidikan, (f) Pengelolaan dana sekolah.

4. Skripsi yang disusun oleh Hilda Farhana pada tahun 2018 dengan judul ***Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Edutech dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi***. Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru yang terbiasa menggunakan sistem ini, tentu lebih menyukai jika mengerjakan penilaian menggunakan sistem. Sebaliknya bagi guru yang belum memanfaatkan sistem ini tentu lebih memilih menggunakan catatan manualnya. Sistem ini terbilang masih baru dan baru berjalan pada tahap 1 dan perlu pengembangan lagi pada tahap 2 agar fungsinya dapat lebih maksimal.
5. Skripsi yang disusun oleh Frisca Windrianti pada tahun 2018 dengan judul ***Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTs N 2 Semarang***. Hasil penelitian menunjukkan penilaian kenyataan pada dimensi *tangible* bukti fisik, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) berada pada interval 3, 40- 4,20 (memuaskan), sedangkan penilaian harapan pada lima dimensi layanan berada pada interval 4, 20- 5,00 (sangat penting). Rata-rata penilaian kenyataan pada lima aspek layanan berada pada interval 3,40-4,20 (memuaskan) dan penilaian harapan pada interval 4, 20- 5,00 (sangat penting). Karena sudah mencapai pada tingkat kenyataan memuaskan, maka madrasah harus dapat menjaga setiap layanan yang sudah baik dan meningkatkan aspek yang masih kurang dan mengoptimalkan harapan-harapan orang tua. Dengan demikian, hendaknya sekolah mengembangkan kelima dimensi layanan pendidikan, membina kerjasama lebih baik dengan komite sekolah, dan mengadakan survei kepuasan pelanggan secara rutin.
6. Skripsi yang disusun oleh Raiz Affaruq Zunnurain pada tahun 2021 dengan judul ***Analisis Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Aisyiyah Kota Binjai***. Hasil penelitian ini mengungkapkan empat temuan yaitu: (1) Penerapan sistem informasi manajemen di MA Aisyiyah Kota Binjai,

(2) Pelayanan Pendidikan Di MA Kota Binjai, (3) Kegunaan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di MA Aisyiyah Kota Binjai, (4) Faktor mendukung dan menghambat tentang penerapan sistem informasi manajemen di MA Aisyiyah Kota Binjai. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa peran sistem informasi manajemen dapat meningkatkan pelayanan pendidikan.

7. Tesis yang disusun oleh Doni Mahendra pada tahun 2019 dengan judul ***Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Terpadu (MIT) Al Madinah Balong Ponorogo***. Hasil penelitian ini memaparkan dimensi yang menjadi perhatian utama kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan di MIT Al Madinah Balong adalah dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*) serta dimensi kepercayaan (*assurance*). Faktor –faktor yang menentukan kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan di MIT Al Madinah Balong dapat dikelompokkan menjadi dua faktor yaitu, faktor 1 yang terdiri dari dimensi ketanggapan (*responsive*) dan dimensi empati/peduli (*emphaty*) serta faktor yang terdiri dari dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*) dan dimensi kepercayaan (*assurance*).
8. Tesis yang disusun oleh Abdullah pada tahun 2020 dengan judul ***Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Kompetensi Sosial Guru Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik SD Islam Al Azhar 2 Pasar Minggu***. Hasil dari penelitian ini adalah: Pertama, Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen pendidikan dengan kepuasan orang tua dengan korelasi sebesar 0,670, sedangkan besarnya pengaruh atau koefisien determinasi Rsquare sebesar 0,449 yang berarti bahwa sistem informasi manajemen pendidikan memberikan pengaruh dengan kepuasan orang tua sebesar 44,9% dan berarti sisianya 55,1% ditentukan oleh faktor lainnya. Untuk arah pengaruh atau koefisien regresi diperoleh $\hat{Y} = 59,045 + 0,567 X_1$

yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor sistem informasi manajemen pendidikan akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan orang tua sebesar 0,567. Kedua, Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi sosial guru dengan kepuasan orang tua dengan koefisien korelasi sebesar 0,546, sedangkan besarnya pengaruh atau koefisien determinasi R^2 sebesar 0,558 yang berarti bahwa kompetensi sosial guru memberikan pengaruh dengan kepuasan orang tua sebesar 55,8 % dan sisanya yaitu 44,2% ditentukan oleh faktor lainnya. Untuk arah pengaruh atau koefisien regresi $\hat{Y} = 18,889 + 0,800X_2$ yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor kompetensi sosial guru akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan orang tua sebesar 0,800. Ketiga, Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen pendidikan dan kompetensi sosial guru secara bersama sama terhadap kepuasan orang tua dengan koefisien korelasi sebesar 0,810 dan koefisien determinasi R^2 sebesar 0,656 yang memberikan pengaruh secara bersama-sama kepada kepuasan orang tua sebesar 65,6% dan sisanya yaitu 34,4% ditentukan oleh faktor lainnya. Koefisien regresi diperoleh $\hat{Y} = 11,706 + 0,316X_1 + 0,581X_2$ yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor sistem informasi manajemen pendidikan dan kompetensi sosial guru secara bersama-sama, akan mempengaruhi peningkatan skor Kepuasan Orang Tua sebesar 0,897.

9. Internation of Journal by Erin McNamara Horvat, Elliot B. Weininger, and Annette Lareau at 2016 with title *From Social Ties to Social Capital: Class Differences in the Relations Between Schools and Parent Networks*. Focusing on parental networks—a central dimension of social capital—this article uses ethnographic data to examine social-class differences in the relations between families and schools. We detail the characteristics of networks across different classes and then explore the ways that networks come into play when parents are confronted by problematic school situations. The middle-class parents in our study

tended to react collectively, in contrast to working-class and poor parents. The middle-class parents were also uniquely able to draw on contacts with professionals to mobilize the information, expertise, or authority needed to contest the judgments of school officials. We did not find substantial race differences. We affirm the importance of a resource-centered conception of social capital that grants the issue of inequality a predominant place.

10. Internation of Journal by Mehmet Akif Erdener, Robert C. Knoepfel at 2019 with tittle *Parents' Perceptions of Their Involvement in Schooling*. Parent involvement has an influence on children's educational engagement during the elementary years. The objective of this study was to examine the perceptions of rural Turkish parents about their involvement in schooling with elementary school students based on Epstein's (1995) six types of parental involvement (parenting, communicating, volunteering, learning at home, decision-making, and collaborating with the community). This study also investigated the differences among parent demographic characteristics (education level, income, marital status, and age) and parent involvement at the elementary grade level in rural areas of Turkey. 742 parents of elementary schools in three rural settings in the city of Konya, Turkey completed questionnaires and assessments. A quantitative analyze method is used to analyze verified data. Findings indicated that family income had a statistically significant impact on combined factors of parent involvement. Education level by Age interaction, Income by Age interaction, and Education level by Income by Age interaction had a statistically significant impact on combined factors of parent involvement. No significant differences were found in parent involvement among parents who are from different education levels, marital status, and age groups in Turkey. This study showed that family income is the most significant factor on parental involvement in schooling for Turkish parents in all regions.