

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era teknologi informasi saat ini, penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di madrasah menjadi kebutuhan yang mendesak. SIM dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data dan informasi di madrasah. Dengan SIM, proses administrasi madrasah dapat lebih terorganisir, transparan, dan akuntabel. Hal ini dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada siswa, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya.

Amiruddin (2017) melaporkan bahwa lembaga pendidikan memiliki peran sebagai penghasil jasa layanan pendidikan yang diberikan kepada pelanggan pendidikan yaitu peserta didik, pendidik, orang tua dan masyarakat. Dalam hal ini lembaga pendidikan perlu memahami tentang kebutuhan masyarakat saat ini, terlebih masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Dengan ini lembaga pendidikan harus mengikuti kemajuan ilmu dan sistem informasi. Masyarakat yang semakin maju dan mengikuti kemajuan zaman menginginkan segala sesuatunya menjadi lebih mudah dan instan. Lembaga pendidikan diharapkan mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan pendidikan guna meningkatkan kualitas pendidikan.

Kadir (2014) melaporkan bahwa sistem informasi manajemen (SIM) adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Biasanya SIM menghasilkan informasi untuk memantau kinerja memelihara koordinasi, dan menyediakan informasi untuk operasi organisasi. Sarlito W. Sarwono, melaporkan bahwa maju dan berkembangnya peradaban dunia juga mempengaruhi alat pendukungnya, diantaranya adalah teknologi komunikasi yang penggunaannya sebagai alat bantu untuk memproses dan mentransfer perangkat data informasi yang dibutuhkan, teknologi komunikasi pula sebagai sebab masuknya norma dan nilai baru dari

luar yang pada gilirannya norma dan nilai baru ini masuk ke dalam lingkungan kehidupan keluarga dan masyarakat.

Penerapan sistem informasi manajemen dalam dunia pendidikan dikenal sebagai SIMDIK (Sistem Informasi Manajemen Pendidikan). Manfaat SIM Pendidikan tidak hanya terbatas pada administrasi dan layanan akademik, tetapi juga mencakup peningkatan akses informasi, efisiensi kegiatan, serta peningkatan kualitas Madrasah. SIM Pendidikan di Madrasah dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan administrasi yang terkomputerisasi, termasuk pengelolaan kegiatan akademik dan administratif yang terintegrasi dalam satu jaringan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi, dengan menyediakan akses cepat, akurat, dan pendataan yang terintegrasi.

Amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, tercantum bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah pasal 10 yaitu berhak mengarahkan, membimbing, membantu, dan mengawasi penyelenggaraan pendidikan. maka peran dari Sistem Informasi (SI) adalah memberikan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di pemerintahan daerah. Mengacu pada UUD nomor 20 tahun 2003, maka definisi dari Administrasi pendidikan adalah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personil, spritual maupun material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. (Pemerintah Republik Indonesia, 2003)

Peran tenaga administrasi sekolah memiliki dampak besar dan krusial dalam menentukan keberhasilan lembaga pendidikan dalam program pendidikan dan pengajaran. Oleh karena itu, mereka perlu dilengkapi dengan kompetensi yang optimal agar dapat merealisasikan agenda pendidikan di masa depan yang kompetitif. Pemberdayaan terus-menerus perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas, karena kualitas ini merupakan faktor utama dalam mencapai produktivitas lembaga dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Laily Isstiqomah, S. Hum., S.Pd (2007), peran dan kinerja tenaga tata administrasi madrasah mempunyai nilai berharga dalam menunjang tugas-tugas disebuah instansi. Sayangnya, saat ini, mutu dan kinerja tenaga tata

administrasi sekolah masih rendah, karena banyaknya tenaga tata administrasi yang merangkap melakukan tugas selain tugas tata administrasi itu sendiri. Hal itulah yang menyebabkan suatu tatanan administrasi di dalam sebuah instansi tidak bisa berjalan secara maksimal.

Fenomena tersebut banyak terjadi saat ini, bahkan sebagian besar instansi di tingkat dasar, menengah dan atas tidak memiliki tenaga tata administrasi yang cakap dan mampu di bidangnya (masih amburadul dan tidak tertib). Padahal, peran dari tenaga tata administrasi sangat dibutuhkan dalam sebuah instansi, apalagi di era informasi dan teknologi seperti saat ini. Setiap sumber daya manusia yang bergerak di berbagai instansi dituntut untuk melek menyongsong keberadaan informasi dan teknologi yang bergulir secara cepat.

Sumber daya manusia adalah individu yang sangat penting, terutama di dalam sebuah lembaga pendidikan. Namun, untuk mendukung semua tugas di lembaga tersebut, sangat dibutuhkan tenaga administrasi yang memiliki kedisiplinan, loyalitas, dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Karena itu, keberadaan tenaga administrasi di lembaga pendidikan ke depan harus dipertimbangkan secara serius, terutama dalam hal kualitas, kemampuan, keahlian, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Administrasi harus ditata dengan manajemen profesional, sehingga tidak terjadi tumpang tindih (*overlapping*), kontradiksi (satu dengan lain berlawanan), salah paham dan kompetisi negatif. Semestinya, administrasi ditata sebaik-baiknya supaya tercipta kebersamaan dan kekeluargaan yang mendukung tercapainya tujuan bersama.

Mengamati masalah pelayanan yang kurang maksimal, implementasi sistem informasi manajemen dapat menjadi jalan keluar untuk memperoleh prestasi yang baik. Hanifa Zakia (2019) melaporkan bahwa pengelolaan administrasi secara manual bukanlah solusi terbaik untuk diterapkan di zaman modern ini, karena akan menimbulkan inefisiensi dari segi waktu dan biaya. Mengelola administrasi terkomputerisasi atau administrasi digital merupakan pilihan terbaik untuk mendukung efektifitas dan kelancaran administrasi. Seperti yang diungkapkan Eti Rochaety bahwa, "... teknologi informasi telah menjadi

salah satu alat untuk meningkatkan efisiensi aktivitas operasional lembaga pendidikan.” Sejumlah penelitian sebelumnya juga telah dilakukan untuk mengkaji pengaruh sistem informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di Madrasah. Misalnya, penelitian oleh Smith dan Jones (2018) menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen pendidikan (SIMDIK) dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan administrasi di Madrasah.

Selain itu pendapat ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Penelitian oleh Musdalifah, dengan judul skripsi “Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 1 Barru”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen dalam mendukung pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Barru sudah terlaksana dengan baik dengan memanfaatkan segala fasilitas sarana dan prasarana sebagai batu pijakan dalam optimalisasi penerapan sistem informasi manajemen. Usaha peningkatan mutu pendidikan sudah semakin meningkat karena ditunjang berbagai macam pelayanan administrasi yang telah diterapkan di SMA Negeri 1 Barru yang dapat membantu guru, siswa dalam kegiatan proses belajar mengajar setiap harinya.

Dengan hal ini yang dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen sangat dibutuhkan oleh di lembaga pendidikan, dikarenakan lingkungan global yang semakin canggih dan lingkungan pendidikan semakin rumit dan dinamis. Kehadiran sistem informasi manajemen di lembaga pendidikan adalah sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan lembaga pendidikan. Dengan adanya sistem informasi manajemen lembaga pendidikan akan merasakan beberapa manfaat sebagai berikut, pertama, tersediannya sistem pengelolaan data dan informasi pendidikan. Kedua, terintegrasinya data dan informasi pendidikan untuk mendukung proses pengambilan keputusan, ketiga, tersedianya data dan informasi pendidikan yang lengkap bagi seluruh stakeholders yang berkepentingan dalam bidang pendidikan.

Lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan (peserta didik, pendidik, orang tua dan masyarakat). SIM sebagai pendukung organisasi pendidikan harus mampu memberikan

layanan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, mudah didapatkan, dan berdampak pada peningkatan mutu pendidikan. Layanan informasi pendidikan merupakan upaya pencapaian kepuasan pengguna, dengan cara memenuhi kebutuhan pengguna dan melakukan perbaikan secara terus-menerus atas layanan yang diberikan.

Sumber daya yang berhubungan dengan manusia serta material menjadi satu rangkaian berkesinambungan untuk menopang pola manajerial. Data perlu diolah sedemikian rupa sehingga mampu dijadikan informasi akurat. Sehingga ini sangat terkait dengan personalia yang akan menanganinya. Aplikasi SIM dikembangkan untuk melayani kebutuhankebutuhan informasi setiap unit fungsional pada semua tingkatan kegiatan manajemen. Penerapan rancangan Sistem Informasi Manajemen yang berbasis komputer tersebut mampu memberikan dukungan pada proses-proses perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan manajemen. Penerapan SIM sangat menunjang keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasinya

Hal tersebut seperti yang tersirat dalam Q.S Ali Imron Ayat 191 yang berbunyi :

الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ

السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَاطِلًا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

Artinya: “(yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri atau duduk atau dalam keadaan berbaring dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata): "Ya Tuhan kami, tiadalah Engkau menciptakan ini dengan sia-sia. Maha Suci Engkau, maka peliharalah kami dari siksa neraka.”

Dari ayat di atas digambarkan bahwa manusia dituntut untuk menguasai ilmu teknologi dan mampu memanfaatkan dengan baik dan benar, karena Allah Swt. adalah maha pencipta apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi.

Allah menciptakan segala sesuatunya karena didalamnya terdapat rahasia yang besar.

Menurut Yakup Vico Hisbanarto, layanan unggul dalam informasi pendidikan tidak hanya disediakan untuk peserta didik dan orang tua, tetapi juga untuk para pendidik dan staf. Berdasarkan laporan Rusdiana (2019), sistem informasi yang umum diterapkan di lembaga pendidikan meliputi aspek keuangan, sarana dan prasarana, kurikulum, serta kesiswaan. Banyak Madrasah mengadopsi sistem informasi manajemen, seperti EMIS, untuk meningkatkan akurasi dan kecepatan layanan, dengan harapan dapat meningkatkan mutu pendidikan secara keseluruhan.

Dalam proses administrasi pendidikan, semua upaya yang dilakukan oleh individu yang terlibat dalam mencapai tujuan pendidikan diintegrasikan, diorganisir, dan dikoordinasikan secara efektif. Semua sumber daya yang diperlukan digunakan dengan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana sistem informasi mempengaruhi kualitas layanan administrasi pendidikan, menggunakan model pengukuran yang dikenal sebagai SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini meliputi lima indikator kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan penulis pada Oktober 2023 di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kabupaten Bandung. Peneliti melakukan observasi awal dengan Ibu Tati Rohaeti, S.Pd sebagai kaur TU menyampaikan bahwa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 sudah mengimplementasikan sistem informasi manajemen, akan tetapi dalam pelaksanaannya belum optimal dan masih terdapat kendala. Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Cece Saripudin, M.Pd selaku Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Kabupaten Bandung, menyampaikan bahwa sebelum penerapan sistem informasi manajemen, semua proses administrasi sekolah dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan arsip kepegawaian menumpuk, berdebu, dan tidak teratur. Kondisi ini menjadi penghambat dalam proses pengambilan keputusan dan mengakibatkan ketidakakuratan informasi.

Permasalahan ini telah mendorong MTs Negeri 1 dan 3 Bandung untuk menerapkan Sistem Informasi Manajemen, yang diharapkan mampu mengantisipasi program dan layanan pendidikan yang kompetitif di tingkat internasional serta efektif dalam menghadapi tantangan global. Selain itu, MTs Negeri 1 dan 3 Kabupaten Bandung mengakui bahwa keberadaan sistem informasi dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mahir dalam teknologi informasi akan meningkatkan efisiensi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Akibatnya, informasi yang disajikan akan akurat, terkini, dan bermanfaat bagi semua pengguna layanan pendidikan, yang pada gilirannya memperkuat posisi sekolah dalam memberikan layanan pendidikan unggul.

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kabupaten Bandung merupakan dua lembaga pendidikan Islam di bawah naungan Kementerian Agama yang telah menerapkan SIM dalam pengelolaan administrasinya. Namun, sejauh mana pengaruh penerapan SIM tersebut terhadap kualitas pelayanan administrasi di kedua madrasah tersebut belum diketahui secara empiris. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kabupaten Bandung”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan, sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem informasi manajemen pendidikan yang dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan 3 kabupaten bandung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan adminstrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan 3 kabupaten bandung?
3. Apakah ada pengaruh sistem informasi manajemen pendidikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan 3 kabupaten bandung?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang dibahas maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi manajemen pendidikan yang dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan 3 kabupaten bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan 3 kabupaten bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen pendidikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan 3 kabupaten bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Menambah dan memperkaya wawasan pengetahuan tentang pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 kabupaten Bandung.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi penulis dan juga dapat berkontribusi bagi instansi terkait untuk menjadi bahan evaluasi dan mentoring terhadap Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 kabupaten Bandung.

E. Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini yaitu meliputi satu variable bebas yaitu Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan satu variable terikat yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi. Untuk mengantisipasi terlalu luasnya ruang lingkup pada penelitian ini, maka penulis perlu membatasi permasalahan penelitiannya, yaitu sebagai berikut :

- a. Penelitian ini tidak menggunakan variabel lain selain variabel Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi.
- b. Pengaruh sistem informasi manajemen pendidikan terhadap kualitas pelayanan administrasi diukur dengan Angket atau Kuisisioner.
- c. Objek penelitian hanya dilakukan pada Staf Tenaga Administrasi.

F. Kerangka Berpikir

a. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan

Sistem Informasi Manajemen (SIM) ialah perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi dalam menyediakan informasi yang relevan, tepat, dapat dipercaya. Implementasi Sistem Informasi Manajemen yang akan diamati dalam penelitian ini adalah tentang sejauh mana sekolah menerapkan sistem informasi manajemen khususnya dalam hal Teknologi Informasi.

Raymond Mc. Leod Jr mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan yang serupa. Sistem informasi manajemen merupakan sistem yang berbasis komputer, jaringan lainnya yang dapat menyediakan informasi bagi beberapa pemakai guna mendukung fungsi-fungsi manajemen dan fungsi pengambilan keputusan. Menurut Ibnu Syamsi (2000) sistem informasi manajemen (SIM) merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam mengambil keputusan. Sedangkan menurut Zulkifli Amsyah (1997) menyatakan SIM

merupakan cara-cara mengelola pekerjaan informasi dengan menggunakan pendekatan sistem yang berdasarkan pada prinsip-prinsip manajemen.

Gordon B. Davis (1984) 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. 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.

Wiyati & Sarja (2018) melaporkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen aplikasi sekolah dapat diukur dengan indikator model kesuksesan sistem informasi Delone & Mc Leod sebagai berikut: (1) Kualitas sistem, ialah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik 10 perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi kebutuhan pengguna, (2) Kualitas informasi, merujuk pada output dari sistem informasi menyangkut nilai, manfaat, relevansi dan urgensi dari informasi yang dihasilkan, (3) Penggunaan, untuk mengetahui kebergantungan dan keberlanjutan penggunaan sistem, (4) Kepuasan pengguna, merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi, (5) Dampak Individu, dan (6) Dampak Organisasi.

Dalam konsep sistem informasi manajemen yang harus diintegrasikan adalah semua unsur dan subunsur yang terkait dalam

membentuk suatu sistem informasi manajemen yang berkualitas. Unsur-unsur tersebut juga disebut sebagai komponen sistem informasi yang terdiri dari *hardware*, *software*, *brainware*, *prosedur*, *database*, dan jaringan komunikasi

Teori sistem informasi manajemen pendidikan yang peneliti ambil guna mendukung terjawabnya rumusan masalah ini adalah teori yang disampaikan oleh DeLone dan Mclean dari 7 dimensi digunakan 4 dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas sistem: keakurasian sistem, kemudahan penggunaan dan hasil kerja sistem.
- b. Kualitas informasi: relevan, kecepatan dan konsistensi.
- c. Penggunaan: kenyamanan, kesadaran dan keinginan.
- d. Kepuasan pemakai: perasaan puas, fungsional dan hasil informasi.

b. Kualitas Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan upaya yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara optimal di lingkungan sekolah. Dalam konteks sistem informasi manajemen, terdapat struktur organisasi yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan seluruh bagian dan memberikan laporan langsung kepada manajemen puncak atau kepala sekolah guna memastikan kelancaran kegiatan.

Kotler dan Keller (2016) mengemukakan pendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan *“The totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.”* (totalitas fitur dan karakteristik dari produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Hal senada juga disampaikan Reza dan Farah bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya

dalam mengimbangi harapan konsumen.

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

Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kualitas pelayanan Administrasi. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang diharapkannya. Dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Zeithaml (1990) dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terdapat lima unsur penentu yakni kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), berwujud (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*).

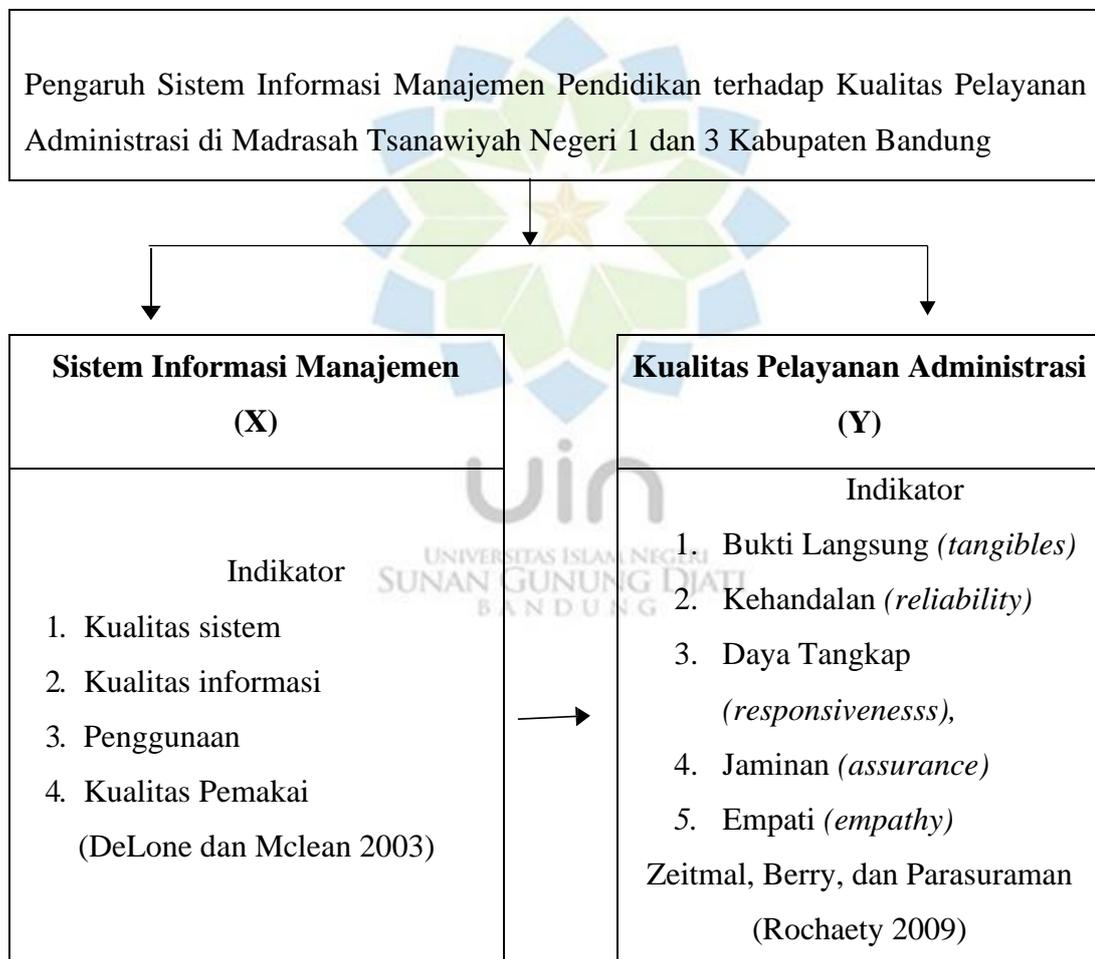
Rochaety melaporkan bahwa indikator dari kualitas pelayanan Administrasi pendidikan yang digunakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, meliputi :

1. Bukti langsung (*tangibles*), yakni berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan serta akurat.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yakni suatu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

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

Gambar 1 1 Kerangka Berpikir



G. Hipotesis

Nazir mendefinisikan hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian. Sampai adanya data yang terkumpul. Sedangkan Sugiyono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir yang telah di kemukakan maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) H_0 : Tidak adanya Pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan 3 Kabupaten Bandung
- 2) H_1 : Terdapat Pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan 3 Kabupaten Bandung

H. Penelitian Terdahulu

Untuk memperdalam kajian mengenai Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Terhadap Kualitas Layanan Administrasi ini telah dikaji beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil	Kesamaan	Perbedaan
1.	Musdalifah (2016) "Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 1 Barro".	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen di SMA Negeri 1 Barro telah berjalan efektif, memanfaatkan fasilitas yang ada untuk	Penelitian tersebut memiliki kesamaan yaitu menilai penerapan sistem informasi manajemen dalam konteks pendidikan,	Penelitian tersebut lebih menekankan pada dukungan sistem informasi dalam pelayanan administrasi secara umum, sementara

		<p>mengoptimalkan sistem tersebut. Peningkatan mutu pendidikan juga terlihat meningkat berkat dukungan pelayanan administrasi yang memfasilitasi proses belajar mengajar.</p>	<p>yang bertujuan untuk meningkatkan aspek administrasi. Serta mengevaluasi bagaimana sistem informasi manajemen memengaruhi kualitas atau efektivitas pelayanan administrasi di institusi pendidikan.</p>	<p>penelitian saat ini secara spesifik menilai pengaruh sistem informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diterima oleh tenaga administrasi.</p>
2.	<p>Doni Mahendra (2019) “Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Terpadu (MIT) Al Madinah Balong Ponorogo”</p>	<p>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),</p>	<p>Penelitian tersebut memiliki kesamaan menganalisis aspek kualitas pelayanan dalam konteks pendidikan, yaitu layanan pendidikan di madrasah Ibtidaiyahan</p>	<p>Penelitian tersebut menilai persepsi orang tua sebagai indikator kualitas layanan, sedangkan penelitian ini menilai efektivitas sistem</p>

	<p>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 dimensi berwujud (tangible), dimensi</p>	<p>kualitas pelayanan administrasi di MTs Negeri.</p>	<p>informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang disediakan oleh tenaga administrasi.</p>
--	---	---	---

		keandalan (reliability) dan dimensi kepercayaan (assurance).		
3.	Nurdianingsih “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 39 Bulukumba Kabupaten Bulukumba”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh penerapan sistem informasi manajemen terhadap kinerja pegawai ketatausahaan di SMP Negeri 39 Bulukumba berada pada distribusi frekuensi 13,4% berada pada kategori cukup memuaskan yang menandakan bahwa penerapan sistem informasi dapat mempengaruhi efektifitas kinerja pegawai tatausaha di SMP Negeri	Penelitian tersebut memiliki kesamaan yaitu menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen dalam konteks pendidikan, yaitu terhadap kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi. Serta menilai bagaimana penerapan sistem informasi manajemen memengaruhi	Penelitian tersebut berfokus pada dampak sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kinerja pegawai tata usaha di SMP, sedangkan penelitian saat ini mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs.

		<p>Bulukumba 86,6% dipengaruhi oleh faktor pendukung lainnya dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai ketatausahaan di SMP Negeri 39 Bulukumba.</p>	<p>aspek terkait administrasi dan pelayanan dalam institusi pendidikan.</p>	
4.	<p>Danny Muh Ramdani (2020) “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Mutu Layanan Pendidikan.”</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas sistem informasi manajemen dan kualitas pendidikan di sekolah menengah atas di Kabupaten Majalengka, serta mengidentifikasi pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas layanan pendidikan di sekolah tersebut. Dari total populasi</p>	<p>Penelitian tersebut memiliki kesamaan yaitu bertujuan untuk memahami bagaimana sistem informasi manajemen memengaruhi kualitas layanan atau administrasi di institusi pendidikan.</p>	<p>Penelitian tersebut secara umum menilai pengaruh sistem informasi manajemen terhadap mutu layanan pendidikan, sedangkan penelitian saat ini lebih spesifik menilai dampaknya pada kualitas pelayanan administrasi yang diterima</p>

		<p>sebanyak 836 orang, sampel yang digunakan berjumlah 263 orang, dihitung menggunakan rumus Isaac dan Michael. Dalam sistem informasi manajemen, peran operator sekolah sangat penting; keterampilan kerja dan sosial operator mempengaruhi penyebaran informasi secara efektif di lingkungan sekolah. Hasilnya, kualitas informasi yang baik memungkinkan pengambil keputusan untuk membuat kebijakan dan regulasi yang efektif dan efisien bagi sekolah.</p>	<p>oleh tenaga administrasi.</p>
--	--	---	----------------------------------

5.	Nurul Asri Amalian (2022) “Hubungan Sistem Informasi Manajemen Peserta Didik dengan Kepuasan Orang Tua dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan (Penelitian di SMPIT Anni’mah Kabupaten Bandung).”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Sistem informasi manajemen peserta didik di SMPIT Anni’mah Kabupaten Bandung berada dalam kategori tinggi dengan nilai angket 3,81, yang berada pada interval 3,40 – 4,19. 2) Kepuasan orang tua terhadap pelayanan administrasi kesiswaan juga termasuk kategori puas dengan nilai 3,83, dalam interval 3,40 - 4,19. 3) Terdapat hubungan yang sangat kuat antara sistem informasi manajemen peserta didik dan	Penelitian tersebut memiliki kesamaan yaitu menilai bagaimana sistem informasi manajemen memengaruhi aspek administrasi dalam konteks pendidikan.	Penelitian tersebut mengkaji hubungan antara sistem informasi manajemen peserta didik dengan kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi kesiswaan, sedangkan penelitian saat ini menilai pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diterima oleh tenaga administrasi.
----	--	--	---	--

		kepuasan orang tua, dengan koefisien korelasi 0,943 (interval 0,80 – 1,000) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, menunjukkan korelasi positif dan signifikan.	
--	--	--	--

