

BAB II

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM)

DALAM LAYANAN PENDIDIKAN

A. Kajian Pustaka

Peneliti menyadari bahwa secara substansial penelitian ini tidaklah sama sekali baru. Dalam kajian pustaka ini, peneliti akan mendeskripsikan beberapa karya yang relevansinya dengan judul skripsi *Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan di SMA Semesta Kota Semarang*. Beberapa karya itu antara lain :

1. Uswatun Hasanah Azis, D03304008 (Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam (MP) Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2008) *Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Sistem Penjaminan Mutu Di Sekolah Dasar Muhammadiyah 4 Surabaya*, menyebutkan bahwa Sistem Informasi Manajemen dapat meningkatkan jaminan mutu pendidikan.¹
2. Thoifah (Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang, 2009) dalam tuangan karya penelitiannya yang berjudul “*Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah di MI Negeri Malang I*”, yang menghasilkan proses pengembangan SIM, faktor pendukung, faktor penghambat, dan upaya mengatasi hambatan dalam mengimplementasikan SIM bagi MPMBS.²
3. Salik Sabilallah, 053311212 (Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam (KI) Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2010) “*Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pendidikan di SMP ISLAM AL-AZHAR*

¹Uswatun Hasanah, *Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam System Penjaminan Mutu Di Sekolah Dasar Muhammadiyah 4 Surabaya*. 2008 (Fakultas Tarbiyah jurusan Kependidikan Islam (MP) Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2008)

²Thoifah, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah di MI Negeri Malang I*, (Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang, 2009)

14 Semarang.” Mendeskripsikan tentang peran Sistem Informasi Manajemen pendidikan di SMP ISLAM AL-AZHAR 14 Semarang serta faktor pendukung dan penghambat dalam Sistem Informasi Manajemen.³

Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut diatas penelitian ini akan lebih memfokuskan pada pembahasan tentang Optimalisasi penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam mengembangkan layanan pendidikan yang bertujuan untuk profesionalitas guru khususnya dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi pendidikan di SMA Semesta Kota Semarang, guna mencapai sebuah sasaran dan tujuan yang ingin dicapai.

B. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen mengandung arti sekumpulan orang, seperangkat pedoman dan pemilihan peralatan pengolahan data, menyimpan, mengolah dan memakai data untuk mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan dengan memberikan informasi kepada manajer agar dapat dimanfaatkan pada waktunya secara efisien.⁴

Didefinisikan sebagai sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerja sama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna baik pada saat itu maupun di masa mendatang, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia guna mencapai tujuan.⁵

³Salik Sabilallah, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pendidikan di SMP Islam Al-AZHAR 14 Semarang*, 053311212 (Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam (KI) Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2010)

⁴Harbangan Siagian, *Administrasi Pendidikan*, (Semarang; Satya Wacana, 1989), hlm. 22.

⁵Yeniretnowati, “Sistem Informasi Manajemen” dalam [http:// yeniretnowati. blogspot. com/](http://yeniretnowati.blogspot.com/), diunduh pada tanggal 28 April 2011.

Kombinasi dari istilah sistem, informasi dan manajemen menjadi kata-kata baru yaitu “Sistem Informasi Manajemen (SIM)”. Berikut ini adalah pengertian Sistem Informasi Manajemen menurut beberapa ahli: Raymond Mc. Leod Jr mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan yang serupa.⁶ Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang dan apa yang mungkin terjadi di masa depan.

Menurut Davis Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem yang terintegrasi antara manusia dan mesin yang mampu memberikan informasi sedemikian rupa untuk menunjang jalannya operasi, jalannya manajemen dan fungsi pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi.⁷

James. A.F. Stoner, Sistem Informasi Manajemen yaitu metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, dan fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif. Dalam *the ensiclopedia of management*; Sistem Informasi Manajemen adalah pendekatan yang direncanakan dan disusun untuk memberikan bantuan piawai yang memudahkan proses manajerial kepada pejabat pimpinan.⁸

Definisi sebuah sistem manajemen, istilah yang dikenal umum masyarakat adalah sebuah sistem manusia/ mesin yang terpadu (*integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hard ware*) dan perangkat lunak (*soft*

⁶Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2005), hlm. 14.

⁷Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanthi, *op.,cit*, hlm. 12-13.

⁸Raymon Mc.Leod. Jr, *Sistem Informasi Manajemen*, ed I, (Jakarta: Prenhallindo, 1995), hlm. 20.

ware) komputer, prosedur pedoman, model manajemen, keputusan dan sebuah “data base”.⁹

Sistem Informasi Manajemen pendidikan (SIM) mempunyai karakteristik, yaitu:

- a. Dalam organisasi terdapat satu bagian khusus sebagai pengelola SIM pendidikan
- b. SIM merupakan jalinan lalu lintas data dan informasi dari setiap bagian di dalam bagian dalam organisasi yang terpusat di bagian SIM pendidikan
- c. SIM merupakan jalinan hubungan antar bagian dalam organisasi melalui satu bagian SIM
- d. SIM merupakan segenap proses yang mencakup: 1) pengumpulan data, 2) pengolahan data, 3) Penyimpanan data, 4) Pengambilan data, 5) Penyebaran informasi dengan cepat dan tepat.
- e. SIM bertujuan agar para pelaksana dapat melaksanakan tugas dengan baik dan benar serta pemimpin dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tepat.¹⁰

Jadi, dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan disahkan bila diperlukan untuk memberikan data kepada manajemen untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan.

2. Tujuan dan fungsi Sistem Informasi Manajemen (SIM)

a. Tujuan Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Di antara Tujuan Sistem Informasi Manajemen adalah:

- 1). Menyediakan informasi yang dipergunakan di dalam perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen.

⁹Kampus Ciamis “Sistem Informasi Manajemen” dalam <http://blog2danny.blogspot.com/2010/01/sistem-informasi-manajemen-dalam.html>, diunduh pada tanggal 09 maret 2011.

¹⁰Tim Dosen Administrasi Pendidikan Uninersitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 166.

- 2). Menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan.
- 3). Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

Ketiga tujuan tersebut menunjukkan bahwa manajer dan pengguna lainnya perlu memiliki akses ke informasi akuntansi manajemen dan mengetahui bagaimana cara menggunakannya.¹¹ Informasi akuntansi manajemen dapat membantu mereka mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan masalah, dan mengevaluasi kinerja (informasi akuntansi dibutuhkan dan dipergunakan dalam semua tahap manajemen, termasuk perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan).

b. Fungsi Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Ada beberapa persyaratan agar informasi yang dibutuhkan itu dapat berfungsi, bermanfaat bagi para pengambil keputusan dan pengguna lainnya, yaitu: *Uniformity*, lengkap, jelas dan tepat waktu.¹²

Fungsi penting yang dibentuk Sistem Informasi Akuntansi pada sebuah organisasi antara lain :¹³

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

Dengan demikian jelas bahwa SIM yang efektif dapat memperlancar manajemen dalam pencapaian tujuan organisasi. Pertanyaannya adalah SIM yang efektif itu yang bagaimana? SIM yang efektif yaitu SIM yang dapat berfungsi dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang lebih baik. Hal tersebut dapat

¹¹Death, "Tujuan Umum Sistem Informasi Manajemen" dalam, <http://abprallen.blogspot.com/2010/10/tujuan-umum-sistem-informasi-manajemen.html>. diunduh pada tanggal 12-03-2011.

¹²Tim Dosen Administrasi Pendidikan Uninersitas Pendidikan Indonesia, hlm. 187.

¹³Death, "Fungsi Penting Sistem Informasi Akuntansi (SIA)" dalam, <http://abprallen.blogspot.com/2010/10/fungsi-penting-sistem-informasi.html>. diunduh pada tanggal 12-03-2011.

tercapai dengan disediakannya informasi yang sesuai dengan kebutuhan baik dalam jumlah, kualitas, waktu, maupun biaya, selain biayanya mahal, juga tidak berguna.

3. Ruang lingkup Sistem Informasi Manajemen

Ruang lingkup SIM sebenarnya tertuang pada tiga kata pembentuknya, yaitu “Sistem”, “Informasi”, dan “Manajemen”.¹⁴

Sistem merupakan kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan dalam usaha mencapai suatu tujuan. Di dalam perusahaan, yang dimaksud elemen dari sistem adalah departemen-departemen internal, seperti persediaan barang mentah, produksi, persediaan barang jadi, promosi, penjualan, keuangan, personalia; serta pihak eksternal seperti supplier dan konsumen yang saling terkait satu sama lain dan membentuk satu kesatuan usaha.

Informasi adalah hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan yang dibutuhkan oleh orang untuk menambah pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada. Informasi bagi setiap elemen akan berbeda satu sama lain sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Manajemen terdiri dari proses atau kegiatan yang dilakukan oleh pengelola seperti merencanakan (menetapkan strategi, tujuan dan arah tindakan), mengorganisasikan, memprakarsai, mengkoordinir dan mengendalikan operasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari ruang lingkup di atas, beberapa ahli telah memberikan rumusan tentang Sistem Informasi Manajemen, antara lain :

- a. SIM adalah pengembangan dan penggunaan sistem-sistem informasi yang efektif dalam organisasi-organisasi (Kroenke, David, 1989)
- b. SIM didefinisikan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai

¹⁴Admin, “Definisi SIM” dalam [http:// www.simkes.co.cc/ 2010/ 02/ definisi-sim. html](http://www.simkes.co.cc/2010/02/definisi-sim.html). diakses pada tanggal 22 April 2011.

kebutuhan yang serupa. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang dan apa yang mungkin terjadi di masa depan. Informasi tersebut tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus dan output dari simulasi matematika. Informasi digunakan oleh pengelola maupun staf lainnya pada saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah (Mc. Leod, 1995)

- c. SIM merupakan metode formal yang menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada manajemen untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan membuat organisasi dapat melakukan fungsi perencanaan, operasi secara efektif dan pengendalian (Stoner, 1996)

Dari definisi-definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan, bahwa SIM adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen dalam suatu organisasi.

4. Tahapan-tahapan Sistem Informasi Manajemen

Tahapan-tahapan dalam Sistem Informasi pendidikan adalah sebagai berikut:

a. Bagian pengumpul data

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

b. Bagian proses data

Bertugas memproses data dengan mengikuti serangkaian langkah atau pola tertentu sehingga data di rubah ke dalam bentuk informasi yang lebih berguna.¹⁵ Pada pemrosesan data bisa dilakukan

¹⁵Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2005), hlm. 22.

secara manual maupun dengan bantuan mesin. Bagian pemroses data terdiri dari beberapa ahli yang bertugas membentuk data menjadi informasi yang sesuai dengan kebutuhan level-level manajemen. Karena kebutuhan setiap manajer (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) berbeda, maka kebutuhan data pada tiap-tiap manajer (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) berbeda pula.

c. Bagian Pemrogram data

Apabila SIM sudah memiliki Perangkat komputer, maka bagian pemrogram data disebut *Programmers*, yaitu kelompok ahli yang bertanggung jawab atas penyusunan program untuk diberikan kepada Perangkat komputer. Karena komputer memiliki bahasa sendiri, maka tugas programmer adalah membahasakan data-data yang telah dihimpun sesuai dengan bahasa komputer.¹⁶

d. Bagian penyimpan data

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

C. Layanan Pendidikan

1. Pengertian Layanan Pendidikan

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.¹⁷ Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

¹⁶Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Bumi Aksara, 2006), hlm. 159-160.

¹⁷Rambat Lupiyoadi–A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed II, (Jakarta, : Salemba Empat, 2006), hlm. 5.

kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Kotler dalam buku *Manajemen Jasa Terpadu* mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.¹⁸

Valarie A. Zethaml dan Mary Jo Bitner dalam buku *Manajemen pemasaran jasa* mengungkapkan pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.¹⁹

Philip Kotler menyatakan bahwa jasa tidak mempunyai wujud dan tidak memberikan kepemilikan suatu apapun kepada pembelinya. Sedangkan proses produksinya bisa tergantung atau tidak tergantung sama sekali kepada fisik produk.²⁰

Dari definisi di atas, tampak bahwa di dalam jasa selalu ada dua aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen (jasa), meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki skill khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya mahal.

¹⁸ M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor; Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 6.

¹⁹ Rambat Lupiyoadi–A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran jasa*, ed II, Ibid hlm. 7.

²⁰ Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003). Hlm.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan di SMA Semesta Kota Semarang adalah “Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pengguna jasa pendidikan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan, dimulai pada saat pengguna jasa pendidikan mengadakan kontak pertama kali dengan sistem penyampaian layanan dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa pendidikan tersebut diberikan”.

2. Karakteristik Jasa Pendidikan

Kualitas jasa memiliki beberapa sifat atau karakteristik, antara lain; 1) subyektif, 2) umumnya berukuran afektif, 3) mengutamakan kepemerhatian, 4) terdiri dari non-materi bisa berupa reputasi, sikap, tata krama, dan lain-lain, 5) tidak dapat dihitung secara kuantitatif, tetapi hanya bisa diyakini, dipercaya dan sebagainya.²¹ Pada dasarnya jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak perpindahan hak milik. Literatur manajemen jasa mengungkapkan bahwa barang dan jasa dibedakan dalam empat literatur yang lebih dikenal dengan istilah IHIP: *Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, Perishability*. Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan).

a. Heterogeneity/ variability

Jasa bersifat sangat variabel karena banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan

b. Tidak Terpisah (Inseparability)

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa

²¹Rum Rosyid, “Struktur Perbaikan Kualitas: TQM Dalam Pendidikan” dalam, <http://www.scribd.com/doc/36879004/12/Karakteristik-Jasa-Pendidikan.html>. diunduh pada tanggal 25 Maret 2011.

pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak (simultan) pada waktu yang sama. Jika peserta didik membeli jasa maka akan berhadapan langsung dengan penyedia jasa pendidikan.

c. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Apabila diperhatikan batasan dan karakteristik yang diutarakan di atas, ternyata dunia pendidikan merupakan bagian dari batasan tersebut. Dengan demikian, lembaga pendidikan termasuk dalam kategori sebagai lembaga pemberi jasa para konsumen, dalam hal ini siswa dan orang tua siswa. Mereka inilah yang berhak memberikan penilaian bermutu tidaknya keluaran (output) suatu lembaga pendidikan.

3. Bentuk dan Fungsi Layanan Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada Stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat umum.

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan budget cukup banyak pada lembaga pendidikan.

Bentuk pelayanan dalam lembaga pendidikan ada dua, di antaranya adalah:²²

²²Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung; Angkasa, 1985), hlm. 65.

a. Layanan pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah di antaranya adalah:

- 1.) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstra kurikuler, tutor, dan lain-lain.
- 2.) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin, dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- 3.) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga diperpustakakan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- 4.) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasihat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

Untuk melengkapi keempat kategori di atas, maka tidak lepas membahas tentang fungsi-fungsi mereka, karena tiap fungsi saling mendukung dan melengkapi. Dari uraian di atas, dapat dikemukakan fungsi pelayanan murid sebagai berikut:²³

- 1.) Fungsi pemeliharaan
- 2.) Pembantu kepala sekolah yang ditugasi sebagai pengawasan kehadiran dan disiplin murid, dengan kegiatannya yaitu menyelenggarakan wawancara pada saat penerimaan siswa baru, mengurus penempatannya; mengikuti semua kasus yang

²³Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 65.

diteruskan; menyelenggarakan pembicaraan dengan orang tua; mungkin mengawasi seluruh bimbingan.

- 3.) Petugas kehadiran, dengan kegiatannya yaitu memeriksa identitas siswa (alamat siswa baru), memeriksa yang tidak masuk, dll.
 - 4.) Fungsi kesehatan, kedudukan personilnya adalah dokter, dokter gigi, dengan kegiatannya yaitu melakukan pemeriksaan, memberikan pengobatan darurat, dan memberi nasihat tentang pengobatan dan pencegahan.
 - 5.) Fungsi bimbingan dan penyuluhan, pelayanan psikologis, kedudukan personilnya
 - 6.) Fungsi dokumentasi, dengan personilnya adalah petugas dokumentasi dengan kegiatan memelihara catatan kumulatif.
 - 7.) Fungsi testing dan penelitian dengan kedudukan personil sebagai koordinator atau direktur, ahli psikiatri yang memiliki kegiatan menyelenggarakan program testing, melakukan testing individual atas dasar penyerahan kasus; membandingkan data dan hasil penelitian; membantu mengembangkan kurikulum.
 - 8.) Fungsi penempatan kerja dan tindak lanjut dengan kedudukan personil sebagai koordinator/kepala penempatan kerja dan atau tindak lanjut, mempunyai kegiatan menangani pelayanan penempatan kerja dan studi tindak lanjut; bekerja dengan mereka yang menggunakan data ini dalam menilai program sekolah.
 - 9.) Fungsi kegiatan murid (ekstrakurikuler), dengan kedudukan personil sebagai koordinator kegiatan murid, melaksanakan tugas merancang, membimbing, dan menilai kegiatan murid yang bertalian dengan perkembangan pihak pribadi dan sosial murid.
- b. Layanan bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara

lain adalah:²⁴ (1.) Pelayanan Perpustakaan (2.) Pelayanan Gedung dan halaman sekolah (3.) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Selain mengetahui layanan bantu, kita juga perlu mengetahui layanan dalam bidang bimbingan dan penyuluhan, ada empat pelayanan program kegiatan pokok, yaitu:²⁵

- 1.) Pelayanan pengumpulan data adalah usaha untuk memperoleh keterangan sebanyak-banyaknya dan selengkap-lengkapya tentang identitas diri individu siswa beserta lingkungannya.
- 2.) Pelayanan penyuluhan merupakan pelayanan terpenting dalam program bimbingan di sekolah, ini juga merupakan kesempatan bagi siswa untuk mendapatkan bantuan pribadi secara langsung di dalam menanggulangi masalah dan kesulitan yang dihadapi, tetapi juga ditujukan untuk membantu seorang individu dalam mengubah dirinya menuju kedewasaan pengembangan diri.
- 3.) Pelayanan informasi dan penempatan adalah kegiatan dalam rangka program bimbingan dilakukan dengan cara memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan oleh individu (siswa) untuk mengenal lingkungannya, terutama kesempatan-kesempatan yang ada di dalam lingkungannya yang dapat dimanfaatkan, baik pada waktu kini maupun yang akan datang.
- 4.) Pelayanan penelitian dan penilaian, dalam program bimbingan di lembaga diartikan sebagai usaha untuk menelaah program pelayanan bimbingan yang telah dan sedang dilaksanakan untuk mengembangkan dan memperbaiki program bimbingan khususnya dan program-program lembaga bersangkutan pada umumnya.

4. Prinsip Layanan dalam Pendidikan islam

Layanan merupakan persoalan serius bagi manajer, termasuk manajer dalam pendidikan Islam. Layanan merupakan salah satu komponen penting dan harus mendapatkan perhatian khusus dalam

²⁴Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 130.

²⁵M. Sulthon Masyhud et al., *Manajemen pondok Pesantren*, (Jakarta; Diva Pustaka, 2005), hlm. 139.

pengolahan pendidikan, apabila menginginkan lembaga yang dikelolanya mengalami peningkatan di segala bidang.

Berkaitan dengan paradigma tersebut, manajer sebagai pengelola lembaga pendidikan berperan sebagai penjual yang melayani pembeli (pengguna jasa pendidikan). Sebagai penjual manajer harus menampilkan sifat, antara lain:²⁶ a.) Berusaha memberikan layanan dengan cepat dan tepat, b.) Berusaha bersikap ramah, c.) Berusaha mematok harga yang bersaing, d.) Berusaha menghibur pembeli, e.) Berusaha bersikap jujur (apa adanya), f.) Berusaha mampu menahan diri dari perasaan kecewa bila ada pembeli yang bersikap kurang menyenangkan.

Pelayanan dalam pendidikan Islam mencakup berbagai hal, seperti:²⁷

- a. Pelayanan pembelajaran, yang merasakan pelayanan ini adalah: para siswa
- b. Pelayanan bimbingan dan konseling bagi siswa, guru.
- c. Pelayanan kepegawaian
- d. Pelayanan keuangan
- e. Pelayanan kesejahteraan, diartikan dalam ukuran material. Misalnya. Gaji, honorarium, dan fasilitas fisik.

Dalam memberikan layanan, manajer pendidikan harus bersikap adil kepada semua pelanggan. Pelanggan pendidikan terdiri dua jenis, yaitu:

- a. Pelanggan internal terdiri atas guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi.
- b. Pelanggan eksternal yang merupakan pelanggan primer, yaitu: siswa; pelanggan sekunder, yaitu orang tua, pemerintah, dan masyarakat; dan pelanggan tersier, yaitu pemakai atau penerima lulusan, baik lembaga pendidikan yang lebih tinggi maupun dunia usaha.

Manajer dalam memberikan layanan harus memberikan yang terbaik kepada semua pelanggan agar pelanggan puas. Menurut Mulyasa dalam manajemen pendidikan Islam, yakni: (*reliability*) layanan yang sesuai

²⁶ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Malang: Erlangga, 2007), hlm. 195.

²⁷ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, hlm. 196.

dengan yang dijanjikan, (*assurance*) mampu menjamin kualitas pembelajaran, (*tangible*) iklim sekolah yang kondusif, (*emphaty*) memberikan perhatian penuh kepada peserta didik, (*responsibility*) cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik.

Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Dilihat dari jenis pelanggannya sekolah dikatakan berhasil jika:

- a. Siswa puas dengan layanan sekolah, misalnya: puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan guru maupun pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah.
- b. Orang tua puas dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan kepada orang tua, misalnya: puas karena menerima laporan periodik tentang perkembangan siswa maupun program-program sekolah.
- c. Pihak pemakai/penerima lulusan (perguruan tinggi, industri, dan masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan.
- d. Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah, misalnya: dalam pembagian kewajiban kerja, hubungan antara guru/ karyawan/ pimpinan, honorarium/ gaji, dan sebagainya.

D. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Layanan Pendidikan

1. Sistem Informasi Manajemen dalam Layanan Pendidikan

Mekanisme kerja SIM melibatkan segenap unsur dalam organisasi. 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 kebutuhan-kebutuhan 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, sehingga Penerapan SIM sangat menunjang keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasinya.

Hal ini seperti yang tersirat dalam Al-Qur'an surat 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

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. (Qs. Ali Imron Ayat 191)²⁸

Dari ayat di atas digambarkan bahwa manusia dituntut untuk menguasai ilmu teknologi dan mampu memanfaatkan dengan baik dan benar, karena Allah adalah maha pencipta apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Allah menciptakan segala sesuatunya karena di dalamnya terdapat rahasia yang besar.

Tiga macam tinjauan SIM, yaitu:

- a. Berdasarkan komponen fisik, seperti *hardware, software, file*, prosedur, manusia,
- b. Berdasarkan fungsi pengolahan, seperti mengolah transaksi, *file*, output,
- c. Berdasarkan fungsi keluaran, seperti dokumen transaksi, laporan rutin, dialog *user-machine*.

Pengembangan dan pengoperasian sistem informasi berlandaskan komputer melibatkan berbagai fungsi. Uraian jabatan untuk tiap fungsi akan di jelaskan secara singkat. Lazimnya terdapat alternatif ancangan pada suatu struktur organisatoris untuk mengarahkan personalia sistem

²⁸Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjamah*, (Madinah: Komplek Percetakan Al-Qur'an Khadim Al-Haramain Asy-Syarifain Raja Fahd, 1412 H), hlm.110.

informasi. Dalam suatu informasi terdapat berbagai alternatif berhubungan dengan usaha sentralisasi atau desentralisasi sistem informasi.²⁹

Dari sini, dapat disimpulkan bahwa secara sederhana badan Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki bagian yang meliputi; bagian *penginput* data (pengumpul data), bagian pemroses/pengolah data, serta bagian penyimpanan dan penyedia data. Dalam bagian-bagian terdapat seorang koordinator yang bertugas mengoordinir pada semua bagian dan bertanggung jawab langsung pada manajemen puncak/ kepala sekolah.

2. Tujuan dan Fungsi Sistem Informasi Manajemen dalam Layanan Pendidikan

Dalam meningkatkan layanan pendidikan, fungsi Sistem Informasi Manajemen adalah suatu kegiatan formal dalam hal mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi kepada orang-orang yang tepat dalam suatu organisasi. Lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan (siswa, guru, orang tua, dan masyarakat). Dalam hal layanan informasi, lembaga pendidikan harus mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, mudah didapatkan secara efektif dan efisien yang akan berdampak pada meningkatnya mutu pendidikan.

Dalam memenuhi semua kebutuhan pelanggan dalam hal informasi, lembaga pendidikan memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen sebagai penunjang layanan. Secara sederhana Sistem Informasi Manajemen merupakan sarana yang tepat yang dapat mengantarkan organisasi informasi mengkoordinasikan segenap aspek kebutuhan pelanggan.

Sebagai pihak yang menerima layanan pendidikan, Pelanggan utama layanan pendidikan adalah siswa. Sedangkan produk adalah peluang pembelajaran (*Learning Opportunity*) yang harus tercapai keperluannya, yang elemen-elemennya adalah kurikulum dan sumber daya

²⁹Kampus Ciamis, "Sistem Informasi Manajemen Dalam pendidikan" dalam, <http://blog2danny.blogspot.com/2010/01/sistem-informasi-manajemen-dalam.html>, diunduh pada tanggal 2 Februari 2011.

pembelajaran.³⁰ Akan tetapi, dalam dunia pendidikan layanan terbaik (*Exellence Service*) tidak cukup hanya diberikan kepada siswa atau orang tua siswa saja sebagai pelanggan eksternal, layanan terbaik pun juga harus diberikan kepada para staf guru dan pegawai sebagai pelanggan internal. Mereka dapat lebih optimal dalam bekerja sama (*Collaboration Through People*) sehingga akan memberi dampak terhadap mutu layanan yang akan diberikan.

Layanan informasi pendidikan merupakan upaya pencapaian suatu kepuasan pelanggan, dengan cara memenuhi kebutuhan semua pelanggan serta mengadakan perbaikan dan pengembangan secara terus menerus atas layanan yang diberikan. Dalam upaya pencapaian kepuasan pelanggan secara tidak langsung dibutuhkan wadah berupa Sistem Informasi Manajemen. Dengan memiliki Sistem Informasi Manajemen berarti lembaga pendidikan telah memanfaatkan teknologi informasi (TI) yang berfungsi sebagai menyampaikan informasi secara efektif dan efisien sesuai kebutuhan perbaikan dan pengembangan.

Dengan memanfaatkan TI lembaga pendidikan dapat menggunakan sebagai metode, media, dan sumber belajar untuk menunjang kemudahan akses dan pemerataan pendidikan sehingga memunculkan konsep dan strategi baru yang kemudian diterapkan dalam praktek oleh beberapa lembaga pendidikan yang mempunyai peluang untuk memanfaatkan konsep dan strategi tersebut.³¹

Lembaga pendidikan melihat bahwa TI merupakan alat yang sangat menarik untuk membuat operasional organisasi lebih efisien, artinya Sistem Informasi Manajemen merupakan salah satu fasilitas lembaga pendidikan yang lebih tepat dalam melayani pelanggan dan memuaskan pemilik lembaga pendidikan tersebut (*Share Holder*).³²

³⁰Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Konsep dan Strategi Aplikasi*, (Jakarta: Garsindo, 2002), hlm. 62.

³¹Eti Rochaety, dll, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 85.

³²Eti Rochaety, dll, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, hlm. 75.

Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen, informasi yang ada tersusun dengan baik, sehingga sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Akibatnya organisasi informasi pada sebuah lembaga dapat bekerja dengan baik, karena didukung oleh akurasi yang diterima pelanggan. Artinya Sistem Informasi Manajemen mempunyai peran signifikan, karena dapat membantu menyajikan data yang akurat, cepat dan fleksibel. Dengan demikian secara otomatis Sistem Informasi Manajemen dalam memberikan layanan pada para pengguna jasa pendidikan dapat membantu dalam memberikan informasi pada pihak yang berkepentingan secara cepat, tepat sasaran berdasarkan informasi yang terintegrasi dalam Sistem Informasi Manajemen.

3. Tahapan Sistem Informasi Manajemen dalam Layanan Pendidikan

Personal yang terlibat dalam penggunaan SIM menyangkut beberapa level manajemen mulai dari manajemen puncak hingga manajemen rendah. Personalia SIM bergantung pada besar kecilnya kebutuhan organisasi pada suatu informasi. Namun secara sederhana personalia yang terlibat dalam Sistem Informasi Manajemen adalah, (1) bagian pengumpul data, (2) bagian penyimpan data, (3) bagian pemroses data dan (4) bagian pemrogram data.

a. Bagian pengumpul data

Bertugas mengumpulkan data, baik bersifat internal maupun eksternal. Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi (level manajemen), sedangkan data eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi akan tetapi masih terdapat hubungan dengan perkembangan organisasi. Personalia yang bertugas pada pengumpulan data dapat diambilkan dari seluruh unit kerja dalam organisasi, sehingga setiap unit kerja memiliki wakil-wakil yang akan menunjang keefektifan pengumpulan data untuk diolah menjadi sebuah informasi yang bermanfaat bagi pengguna informasi.

Untuk pengumpulan data ini, dapat dipergunakan beberapa metode, diantaranya:³³

1) Melalui pengamatan secara langsung

Dalam hal ini pengamat sendiri yang langsung mengamati ke obyek yang telah ditentukan. Sehingga dengan metode ini data-data dapat dikumpulkan dengan cermat, efektivitas metode ini berkurang ketika organisasi menjadi besar dan luas, sehingga data yang harus dikumpulkan menjadi lebih kompleks dan banyak, dan waktu yang dibutuhkan lebih lama. Sehingga untuk mengimbangnya diperlukan petugas khusus yang lebih banyak. Dengan demikian efisienpun menjadi berkurang.

2) Melalui wawancara

Salah satu cara untuk menanggulangi banyaknya bagian yang harus diamati adalah dengan wawancara, yang dapat diwakilkan dengan orang lain. Makin luas dan banyaknya bagian dalam organisasi, akan makin banyak personil yang disiapkan untuk menjadi pewawancara. Keuntungan metode ini dapat dilakukan ke daerah yang luas, dan kekurangannya yaitu pada daerah yang luas pelaksana wawancara memerlukan orang lain, sehingga hasilnya memungkinkan dipengaruhi oleh yang mewawancarai.

3) Melalui perkiraan koresponden (pembawa berita)

Dalam hal ini koresponden diminta untuk memberikan informasi yang diperlukan kepada pengamat. Angka-angka yang diberikan mereka mungkin hanya merupakan perkiraan-perkiraan. Keuntungan metode ini adalah sangat murah dan meliputi daerah yang sangat luas, sedangkan kerugiannya adalah bahwa data yang dikumpulkan kurang teliti.

³³Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, Opcit hlm. 179-181.

4) Melalui daftar pertanyaan

Metode ini akan lebih efisien dibandingkan dengan wawancara, karena melalui daftar pertanyaan proses ini proses pengumpulan data tidak memerlukan pewawancara. Daftar pertanyaan dapat disebar langsung kepada pembawa data, sehingga memungkinkan lebih cepat.

b. Bagian proses data

Bertugas memproses data dengan mengikuti serangkaian langkah atau pola tertentu sehingga data di rubah ke dalam bentuk informasi yang lebih berguna.³⁴ Pada pemrosesan data bisa dilakukan secara manual maupun dengan bantuan mesin. Bagian pemroses data terdiri dari beberapa ahli yang bertugas membentuk data menjadi informasi yang sesuai dengan kebutuhan level-level manajemen. Karena kebutuhan setiap manajer (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) berbeda, maka kebutuhan data pada tiap-tiap manajer (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) berbeda pula.

Pengendalian proses ketika komputer akan memproses data dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengendalian proses diperlukan untuk memastikan prosedur tersebut telah terbebas dari kesalahan perhitungan aritmatika dan logika. Untuk pengendalian proses yang berkaitan dengan Perangkat komputer akan meliputi:

- 1.) Koneksi peralatan pendukung untuk mengecek pendeteksian kode,
- 2.) Memastikan bahwa prosesor yang digunakan tidak terdapat kesalahan,
- 3.) Pengecekan terhadap kompatibilitas program sebelumnya dengan program baru yang digunakan,
- 4.) Ketersediaan prosedur. untuk melakukan pencegahan kesalahan yang terjadi sehingga perlu disediakan prosedur pencegahan

³⁴Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2005), hlm. 22.

pemunculan kotak dialog yang memberikan informasi tentang prosedur yang benar kepada guru dalam peng-input-an data.

c. Bagian Pemrogram data

Apabila SIM sudah memiliki Perangkat komputer, maka bagian pemrogram data disebut *Programmers*, yaitu kelompok ahli yang bertanggung jawab atas penyusunan program untuk diberikan kepada Perangkat komputer. Karena komputer memiliki bahasa sendiri, maka tugas Programmer adalah membahasakan data-data yang telah dihimpun sesuai dengan bahasa komputer.³⁵

d. Bagian penyimpan data

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

Badan personalia dalam menjalankan Sistem Informasi Manajemen pendidikan terdiri dari seorang koordinator yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah, pengumpul data (dewan guru), teknisi (programmer). Kesemuanya bertugas sesuai rencana dan prosedur pelaksanaan pada SIM.

³⁵Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Bumi Aksara, 2006), hlm. 159-160.