

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI MAN 2 PONOROGO**

SKRIPSI



OLEH

NISA NUR AYNI

NIM. 206180047

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PONOROGO**

2022

ABSTRAK

Ayni, Nisa Nur. 2022. *Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.* SKRIPSI. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing, Dr. Mukhibat, M.Ag.

Kata Kunci: SIM, Mutu Layanan

Peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu merupakan usaha perbaikan dan pengembangan layanan informasi dan administrasi pendidikan untuk mencapai pelayanan publik yang bermutu. Akan tetapi belum semua lembaga pendidikan melaksanakan atau menerapkan sistem informasi manajemen yang baik guna meningkatkan mutu layanan publik. Seperti kabar yang dimuat oleh *yoursay.id*, dipertengahan tahun 2019 Ahmad Alam Saragih selaku anggota ombudsman menyampaikan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik semakin rendah, mekanisme penerimaan keluhan masyarakat juga belum dibuat secara sistematis. Begitu juga dengan keadaan pelayanan informasi dan administrasi di MAN 2 Ponorogo sebelum hadirnya PTSP, pelayanan belum terpadu dan terintegritas sehingga mekanisme pelayanan masih dianggap kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian singkat di atas, peneliti mengadakan penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan 1) Perencanaan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo, 2) Penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo, 3) Faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif, dan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Proses pengumpulan data peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dan teknik yang dipilih dalam analisis data adalah *data condensation* (kondensasi data), *data display* (penyajian data) dan *conclusion drawing or verifications* (penarikan kesimpulan atau verifikasi). Teknik keabsahan data menggunakan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan atau keajegan pengamatan dan triangulasi.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Perencanaan sistem informasi manajemen dalam program pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) memiliki beberapa tahapan meliputi a) menjelaskan dan merinci tujuan yang ingin dicapai, b) Memberikan pegangan dan menetapkan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut, c) organisasi memperoleh standar sumber daya terbaik dan mendayagunakan sesuai tugas pokok fungsi yang telah ditetapkan, d) menjadi rujukan anggota organisasi dapat melaksanakan aktivitas yang konsisten prosedur dan tujuan, e) memberikan batas kewenangan dan tanggung jawab bagi seluruh pelaksana, f) memonitor dan mengukur berbagai keberhasilan secara internship sehingga bisa menemukan dan memperbaiki penyimpangan secara dini. (2) Penerapan, pada proses ini dimulai dari pengorganisasian karyawan-karyawati, sarana pendukung. Selanjutnya penggerakan karyawan-karyawati dengan memberikan mereka otoritas serta menginspirasi dalam usaha mencapai tujuan. Selanjutnya dilakukan evaluasi guna perbaikan dan pengembangan sistem lebih baik lagi. (3) Faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan sistem informasi manajemen di MAN 2 Ponorogo. Faktor pendukung meliputi sarana prasarana yang memadai, SDM yang mumpuni, sumber dana yang mencukupi. Faktor penghambat muncul dari adanya pembaharuan sistem dan juga finansial dalam mendukung pembaharuan sistem tersebut.

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Nisa Nur Ayni
NIM : 206180047
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqosah

Pembimbing



Dr. Mukhibat, M.Ag.

NIP. 197311062006041017

Tanggal, 20 Mei 2022

Mengetahui,

Ketua

Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Institut Agama Islam Negeri

Ponorogo



Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd.

NIP. 198004042009011012



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PENGESAHAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Nisa Nur Ayni
NIM : 206180047
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo

Telah dipertahankan pada sidang munaqosah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 17 Juni 2022

dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pendidikan Islam, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 20 Juni 2022

Ponorogo, 20 Juni 2022

Mengesahkan

Pth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo



Dr. H. Moh. Miftachul Choiri, M.A

NIP. 197404181999031002

Tim Penguji:

Ketua Sidang : Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd

Penguji I : Dr. Muhammad Ghafar, M.Pd.I

Penguji II : Dr. Mukhibat, M.Ag

()
()
()

iv

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisa Nur Ayni
NIM : 206180047
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogoyang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut menjadi tanggungjawab penulis.

Ponorogo, 22 Juni 2022

Penulis



Nisa Nur Ayni

206180047

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisa Nur Ayni

NIM : 206180047

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo

Dengan ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alih tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 20 Mei 2022

Yang Membuat Pernyataan



Nisa Nur Ayni

NIM 206180047

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Pembahasan	7
BAB II PEMBAHASAN	8
A. Kajian Teori.....	8
1. Sistem Informasi Manajemen.....	8
a. Unsur-unsur Sistem Informasi Manajemen.....	8
b. Fungsi, Tugas dan Tujuan Sistem Informasi Manajemen.....	15
c. Faktor Pendukung dan Penghambat Ssistem Informasi Manajemen	16
2. PTSP.....	19
3. Mutu Pelayanan Jasa Pendidikan	20
B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan Jenis Penelitian	27
B. Kehadiran Peneliti	28
C. Lokasi Penelitian	29
D. Data dan Sumber Data.....	29
E. Prosedur Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data.....	32
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Latar Penelitian.....	37
1. Sejarah Berdirinya MAN 2 Ponorogo.....	37
2. Letak Geografis MAN 2 Ponorogo.....	39
3. Profil MAN 2 Ponorogo.....	40
4. Visi, Misi dan Tujuan MAN 2 Ponorogo.....	41
5. Tenaga Pendidik dan Kependidikan MAN 2 Ponorogo.....	46
6. Struktur Organisasi MAN 2 Ponorogo.....	47
7. Sarana dan Prasarana MAN 2 Ponorogo.....	47
8. Keadaan Peserta Didik MAN 2 Ponorogo.....	49
B. Paparan Data.....	49
1. Data Perencanaan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.....	49
2. Data Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.....	53
3. Data Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.....	58
C. Pembahasan.....	61
1. Analisis Perencanaan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.....	61
2. Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.....	64
3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.....	72
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keterkaitan Anasir Informasi	10
Gambar 4.1 Tahap perencanaan Sistem Informasi Manajemen.....	52
Gambar 4.2 Tahap penerapan Sistem Informasi Manajemen	58
Gambar 4.3 Faktor pendukung dan penghambat Sistem Informasi Manajemen	60
Gambar 4.4 Fungsi-fungsi Manajemen	74



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian yang akan dilakukan dengan Penelitian sebelumnya.....	25
Tabel 4. 1 Visi, Misi MAN 2 Ponorogo.....	41
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana MAN 2 Ponorogo.....	47
Tabel 4.3 Team Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo	69



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Lembaga pendidikan formal, mulai dari PAUD, SD, SMP, SMA hingga perguruan tinggi, membutuhkan lembaga pendidikan yang berkualitas. Pendidikan formal dengan guru, staf, siswa, dan masyarakat (komite) memiliki cita-cita dan tujuan yang sama yaitu memiliki lembaga yang berkualitas atau bermutu. Lukman Hakim dan Mukhtar dalam Onisimus Amtu, menuturkan mutu diesbut juga kualitas, mutu atau kualitas adalah ukuran kadar, taraf atau derajat baik buruk suatu benda, berupa kecakapan, kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya.¹ Sehingga dapat diketahui bahwa mutu merupakan hal penting yang berhubungan dengan baik buruk suatu lembaga, dengan akreditasi lembaga, pencapaian prestasi dan kecakapan yang dimiliki. Sehingga mutu memberikan dampak positif bagi suatu lembaga karena lembaga akan menjadi target pencarian pasar.

Menurut Lukman Hakim dan Mukhtar dalam Onisimus Amtu, mengatakan bahwa orang tua, peserta didik, dan masyarakat adalah pelanggan yang bebas memilih lembaga pendidikan yang layak menjamin masa depan anak-anaknya.² Upaya yang dilakukan lembaga pendidikan dalam menghadapi tuntutan masyarakat sebagai pelanggan mencakup pelayanan publik yang merupakan permasalahan klasik, seperti yang diungkapkan oleh Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin yang mengemban amanah dari tahun 2014-2019, “Proses persetujuan untuk mengajukan program sarjana ke universitas Islam bisa memakan waktu beberapa bulan, tetapi sekarang hanya membutuhkan satu bulan”, Hal ini sebagai bentuk respon terhadap kebijakan presiden untuk tidak memberikan sumbangan ilegal dalam

¹ Lukman Hakim dan Mukhtar, *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan* (Jambi: Timur Laut Asara, 2018),

² *Ibid.*, 64.

prosedur pelayanan masyarakat.³ Strategi yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu lembaga adalah dengan memberikan layanan berupa informasi dan administrasi yang efektif dan efisien. Konsep dan strategi tersebut akan berjalan secara efektif dan efisien dengan pengelolaan manajemen yang baik. Oleh karena itu, pengelolaan informasi dan administrasi sering juga dikenal sebagai sebuah sistem informasi manajemen (SIM). Sistem informasi manajemen merupakan implementasi sistem informasi di sebuah organisasi guna mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh organisasi. Lantip diat prasojo dalam George M. Scott SIM didefinisikan sebagai berikut.⁴ Suatu SIM adalah kumpulan dari interaksi-interaksi sistem - sistem informasi yang menyediakan informasi baik untuk kebutuhan manajerial maupun kebutuhan operasi.

Tujuan sistem informasi manajemen meliputi penyediaan informasi yang digunakan untuk menghitung biaya jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen. Menyediakan informasi untuk perencanaan, pengelolaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan. Memberikan informasi untuk pengambilan keputusan agar lembaga pendidikan mendapat manfaat dari ketersediaan sistem informasi manajemen, ketersediaan data dan informasi bagi semua pendidik yang berkepentingan, tersedianya informasi yang terintegrasi untuk mendukung pengambilan keputusan.⁵ Lembaga pendidikan akan memperoleh manfaat sebagai berikut, tersedianya pengelolaan sistem informasi, tersedianya data dan informasi bagi seluruh *stakeholder* pendidikan, tersedianya informasi sebagai pendukung dalam pengambilan keputusan.

Pengembangan sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan sangat berpengaruh pada peningkatan di beberapa sistem. Pertama, pada kinerja yang mempengaruhi hasil kerja lebih efektif. Kedua, peningkatan terhadap kualitas informasi. Ketiga,

³ Kemenag.go.id, *Peluncuran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*, di akses pada tanggal 21 Februari 2022.

⁴ Lantip Diat Prasojo, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: UNY Press, 2013), 9.

⁵ H.A Rusdiana dan Moch Irfan, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 95.

Meningkatkan manfaat atau biaya yang dikeluarkan. Keempat, meningkatkan pengendalian untuk mendeteksi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi dan kesalahan yang akan terjadi. Kelima, meningkatkan efisiensi operasional. Masalah efisiensi terkait dengan bagaimana sumber daya ini digunakan dengan pemborosan yang minimal. Keenam, meningkatkan layanan yang diberikan oleh sistem.⁶

Meskipun demikian, tidak semua lembaga pendidikan melaksanakan atau menerapkan sistem informasi manajemen yang baik guna meningkatkan mutu layanan publik. Seperti kabar yang dimuat oleh *yoursay.id*, dipertengahan tahun 2019 Ahmad Alam Saragih selaku anggota ombudsman menyampaikan bahwa pelayanan publik memiliki tingkat pelayanan menurun dan mekanisme penerimaan pengaduan umum belum ditetapkan secara sistematis. Jika pelayanan publik masih buruk, itu merupakan indikasi nyata bahwa negara gagal hadir bagi masyarakatnya. Sementara itu, negara lain sudah bisa mengoordinasikan layanan pendidikannya agar tidak ada ketimpangan antar sekolah seperti Finlandia, layanan pendidikan tinggi gratis seperti Slovakia, atau layanan publik berbasis teknologi informasi seperti Estonia.⁷

Demi kepentingan peningkatan mutu layanan hendaknya lembaga pendidikan mendesain segala hal yang berhubungan dengan informasi dan administrasi sesuai dengan perkembangan zaman. Pelaksanaan pelayanan informasi dan administrasi lembaga pendidikan sangat membutuhkan kehadiran sistem informasi manajemen yang baik sebagai pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Sehingga kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi dan administrasi dapat terlayani dengan prima. Demi memenuhi segala hal yang berhubungan dengan kepentingan informasi dan administrasi, menghadirkan kebijakan pemerintah dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang layanan publik, serta dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia

⁶ Diat Prasajo, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, 10.

⁷ Tri Apriyani, "Potret Buram Pelayanan Publik di Indonesia," n.d.

Nomor 65 Tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama. Sebagai lembaga yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia, maka MTsN maupun MAN di Kabupaten Ponorogo menerapkan pelayanan terpadu yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel, dan terjangkau, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan.⁸ Salah satu Madrasah Negeri tersebut adalah MAN 2 Ponorogo, diantara faktor keberhasilan melaksanakan pelayanan terpadu adalah dengan menyediakan program layanan sekolah yaitu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), yang juga sebagai bentuk dari reformasi birokrasi Kementerian Agama Republik Indonesia. Program tersebut dimaksudkan untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan efektivitas dalam pemberian pelayanan publik baik bagi internal maupun dari eksternal dan masyarakat pengguna secara luas. Pelayanan terpadu ini bertujuan untuk memberikan pelayanan satu pintu, baik dalam informasi maupun data.⁹

Pada hal ini, penulis akan mengulas lebih dalam pada MAN 2 Ponorogo sebagai objek penelitian, dengan alasan karena MAN 2 Ponorogo menyadari pentingnya praktik pelayanan informasi dan administrasi yang dikembangkan dalam sistem informasi yang andal untuk meningkatkan kualitas pendidikan, menghasilkan informasi yang akurat dan terkini yang tersedia bagi semua pengguna layanan pendidikan, dan mencapai keunggulan dalam memberikan layanan pendidikan. Berkenaan dengan uraian tersebut, maka skripsi ini akan menganalisis bagaimana “SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI MAN 2 PONOROGO”.

⁸ “Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama” (Berita Negara Republik Indonesia, n.d.).

⁹ www.kemenagmajalengka, *Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*, diakses tanggal 26 November 2021.

B. FOKUS PENELITIAN

Fokus penelitian ini terletak pada sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu layanan informasi dan administrasi pendidikan melalui program pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Fungsi sistem informasi manajemen yang meliputi perencanaan, penerapan, dan faktor pendukung dan penghambat yang dikaitkan dengan proses pelayanan informasi dan administrasi pada program pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

C. RUMUSAN MASALAH

Berangkat dari latar belakang masalah tersebut, maka ada sejumlah pertanyaan penelitian penting yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo?
2. Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo?

D. TUJUAN PENELITIAN

Berangkat dari latar belakang masalah dan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis perencanaan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.
2. Mengetahui dan menganalisis penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.

3. Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.

E. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoretis maupun praktis:

1. Secara teoretis. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu pijakan *research theory* (teori penelitian) tentang mutu layanan sistem manajemen informasi dan administrasi di sekolah menengah atas sederajat baik swasta maupun negeri, khususnya tentang penerapan sistem informasi manajemen sebagai suatu keunggulan dalam pelayanan mutu informasi dan administrasi.
2. Secara praktis:
 - a. Bagi IAIN Ponorogo. Diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi/masukan dalam membuat serta merancang kebijakan dan program pelayanan mutu informasi dan administrasi dengan sistem informasi manajemen yang dapat dikembangkan di perguruan tinggi serta diaplikasikan oleh para mahasiswa sebagai salah satu bekal di masa depan sebagai mahasiswa yang aktif, kreatif, dan inovatif dalam menghadapi berbagai tantangan global.
 - b. Bagi MA Negeri dan Swasta di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi operasional bagi berbagai lembaga pendidikan MA negeri dan swasta, Dapat menjadi acuan bagi sekolah lain dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan informasi dan administrasi.
 - c. Peneliti dan Masyarakat. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi referensi tambahan secara praktis dan aplikatif bagi para peneliti maupun masyarakat pada

umumnya dalam mengembangkan berbagai isu pengelolaan bidang layanan informasi dan administrasi yang lebih baik.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Rencana sistematika penulisan skripsi:

Bab satu, pendahuluan yang terdiri dari enam sub bab yaitu, latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab dua, kajian teori, pada bab ini di paparkan teori yang dijadikan landasan dalam menganalisis data yang berasal dari lapangan. Teori yang dimaksud meliputi sistem informasi manajemen, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dan mutu layanan.

Bab tiga, metode penelitian, metode penelitian memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik pengumpulan data, pengecekan keabsahan data, dan tahapan-tahapan penelitian.

Bab empat, hasil dan pembahasan, berfungsi menjelaskan hasil temuan yang ada di lapangan yang terdiri dari data umum dan data khusus. Data umum meliputi gambaran umum lokasi penelitian yaitu tentang sejarah MAN 2 Ponorogo, letak geografis, profil madrasah, visi misi MAN 2 Ponorogo, tenaga pendidik dan kependidikan MAN 2 Ponorogo, struktur organisasi MAN 2 Ponorogo, sarana prasarana, dan siswa MAN 2 Ponorogo, sedangkan data khusus merupakan deskripsi data tentang perencanaan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo, penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo dan faktor pendukung dan penghambat sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.

Bab lima, penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

1. Sistem Informasi Manajemen

Menurut Gordon. B. Davis, sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Dari pengertian tersebut dinyatakan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem mesin atau manusia yang terpadu. Hal ini mengandung makna bahwa mesin dan manusia merupakan suatu sistem, mesin tanpa manusia atau manusia tanpa mesin, sistem informasi manajemen tidak akan berjalan atau adanya kerusakan salah satunya, akan merupakan suatu kecacatan dalam sistem informasi manajemen.¹

a. Unsur-unsur Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen terbentuk karena adanya unsur-unsur yang mendukungnya. Unsur-unsur SIM ini meliputi unsur sistem, unsur informasi, dan unsur manajemen.²

1) Sistem

Sistem adalah seperangkat komponen-komponen yang terdiri dari dua atau lebih, yang saling berhubungan dan saling ketergantungan satu sama lain, untuk mencapai tujuan bersama. Sekolah misalnya dapat di pandang sebagai bagian dari perumahan yang khusus dipakai untuk belajar oleh para siswa atau sekolah itu juga di pandang sebagai satu kesatuan tempat belajar para siswa yang

¹ Tim Dosen Administrasi Pendidikan, *Manajemen pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2012), 165.

² *Ibid.*, 167.

mempunyai kaitan dengan lingkungannya. Cara memandang inilah yang disebut cara memandang secara sistem atau memikirkan sekolah itu sebagai sistem.³

Sistem informasi merupakan kumpulan komponen dalam sebuah organisasi atau lembaga yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Keandalan suatu sistem informasi dalam sebuah lembaga atau organisasi terletak pada keterkaitan antar komponen yang ada sehingga dapat menghasilkan aliran informasi yang berguna, akurat terpercaya, detail, cepat, relevan bagi kepentingan lembaga tersebut.⁴

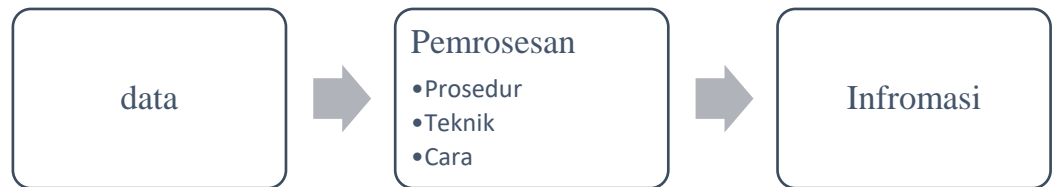
2) Informasi

Komponen SIM yang kedua yaitu informasi, yang merupakan unsur inti dalam sistem informasi manajemen. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi yang menerimanya. Dari lukman hakim dalam Raymond Mcleod mengemukakan bahwa, informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti bagi si penerima dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.

Perlu dipahami bahwa informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data-data yang telah diolah menjadi bentuk yang bermakna bagi penerima dan berguna bagi pembuatan keputusan-keputusan, sekarang dan yang akan datang. Keterkaitan semua anasir tersebut secara sederhana dapat diilustrasikan dalam bagan berikut:

³ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Informasi Manajemen* (Jambi: CV Timur laut aksara, 2019), 32.

⁴ Ety Rochaety, et al, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 4.



Gambar 2.1
Keterkaitan Anasir Informasi

Gambar 2.1 di atas menunjukkan bahwa sistem pengolahan atau pemrosesan informasi mengolah data menjadi informasi atau lebih tepatnya sistem pengolahan data dari bentuk tak berguna menjadi berguna atau menjadi informasi bagi penerimanya. Dengan adanya hubungan antara data dan informasi ini, maka keduanya seharusnya tidak dapat saling ditukar pemakaiannya.

Informasi yang berkualitas harus akurat, tepat pada waktunya, dan relevan, maksudnya adalah:⁵

- a) Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan.
- b) Tepat waktu berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan.
- c) Relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang berbeda-beda.

Nilai informasi ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Pengukuran nilai informasi biasanya dihubungkan dengan analisis *cost effectiveness* atau *cost benefit*. Umur informasi, kapan atau sampai kapan sebuah informasi memiliki nilai atau arti bagi penggunaannya. Ada *condition informasion* (mengacu pada titik waktu tertentu)

⁵ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Informasi Manajemen*, 35.

dan *operating information* (menyatakan suatu perubahan pada suatu range waktu).⁶

3) Manajemen

Komponen ketiga yaitu manajemen, merupakan proses pengelolaan dari mulai pengumpulan data, hingga menjadi informasi, termasuk proses pertransferan informasi kepada yang memerlukan. Istilah manajemen memiliki berbagai pengertian. Secara universal manajemen adalah penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran dan kinerja yang tinggi dalam berbagai tipe organisasi profit maupun *non profit*.

Manajemen dapat dipandang sebagai serangkaian proses pengelolaan yang menggunakan fungsi-fungsi manajemen. Dengan demikian penerapan manajemen sebagai proses terhadap sistem informasi manajemen adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan dalam setiap kegiatan informasi manajemen.⁷ Pernyataan tersebut sejalan dengan fungsi-fungsi manajemen yang kemukakan oleh Terry dalam H.E Syarifudin yang meliputi: *Planning, organizing, actuating, dan controlling*.⁸

a) Perencanaan

Merencanakan adalah membuat suatu target-target yang akan dicapai atau diraih di masa depan. Dalam organisasi merencanakan adalah suatu proses memikirkan dan menetapkan secara matang arah, tujuan dan tindakan sekaligus mengkaji berbagai sumber daya dan metode atau teknik yang tepat. Merencanakan pada dasarnya membuat keputusan mengenai arah yang akan dituju, tindakan yang akan diambil, sumber daya yang akan di olah, teknik atau

⁶ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Informasi Manajemen*, 36.

⁷ Tim dosen administrasi pendidikan, *Manajemen pendidikan*, 174.

⁸ H.E Syarifudin, *Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Diadit Media, 2011), 19.

metode yang dipilih untuk digunakan. Rencana mengarahkan tujuan organisasi dan menetapkan prosedur terbaik untuk mencapainya. Prosedur itu dapat berupa pengaturan sumber daya dan penerapan teknik atau metode.

Keberadaan suatu rencana sangat penting bagi organisasi karena rencana berfungsi untuk:⁹

- (1) Menjelaskan dan merinci tujuan yang ingin dicapai.
- (2) Memberikan pegangan dan menetapkan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.
- (3) Organisasi memperoleh standar sumber daya terbaik dan mendayagunakan sesuai tugas pokok fungsi yang telah ditetapkan.
- (4) Menjadi rujukan anggota organisasi dapat melaksanakan aktivitas yang konsisten prosedur dan tujuan.
- (5) Memberikan batas kewenangan dan tanggung jawab bagi seluruh pelaksana.
- (6) Memonitor dan mengukur berbagai keberhasilan secara *internship* sehingga bisa menemukan dan memperbaiki penyimpangan secara dini.

Secara sederhana merencanakan adalah suatu proses merumuskan tujuan-tujuan, sumber daya, dan teknik atau metode yang terpilih.

b) Pengorganisasian

Mengorganisasikan adalah mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerja, wewenang, dan sumber daya di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.¹⁰ Sarwoto dalam Muhammad Kristiawan dan kawan-kawan menyebutkan proses *organizing* meliputi beberapa kegiatan yaitu sebagai berikut:¹¹

⁹ Tim dosen administrasi pendidikan, *Manajemen pendidikan*, 93.

¹⁰ *Ibid.*, 94.

¹¹ Muhammad Kristiawan, et al, *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 27.

- (1) Perumusan tujuan, tujuan harus dirumuskan secara jelas dan lengkap baik mengenai ruang lingkup sasaran dan sarana yang diperlukan serta jangka waktu pencapaian tujuan.
- (2) Penetapan tugas pokok, hal yang harus diperhatikan dalam hal ini adalah (a) tugas pokok harus merupakan bagian dari tujuan; dan (b) tugas pokok harus dalam batas kemampuan untuk dicapai dalam jangka waktu tertentu.
- (3) Perincian kegiatan, dalam kegiatan ini, selain harus disusun secara lengkap dan terperinci, juga perlu diidentifikasi kegiatan-kegiatan yang penting dan yang kurang penting.
- (4) Pengelompokan kegiatan-kegiatan dalam fungsi-fungsi, kegiatan yang erat hubungannya satu sama lain dikelompokkan menjadi satu. Kelompok kegiatan sebagai hasil dari pengelompokan ini disebut fungsi.
- (5) Departementasi, yaitu merupakan proses konservasi fungsi-fungsi menjadi satuan-satuan organisasi dengan berpedoman pada prinsip-prinsip organisasi.
- (6) Pelimpahan otoritas, otoritas dapat diartikan sebagai kekuasaan atau hak untuk bertindak atau memberikan perintah untuk menimbulkan tindakan-tindakan dari orang lain.
- (7) *Staffing*, merupakan penempatan orang pada satuan-satuan organisasi yang telah tercipta dalam proses departementasi.
- (8) *Facilitating*, merupakan proses terakhir dalam penyusunan organisasi. Fasilitas yang harus diberikan dapat berupa materil/keuangan.¹²

c) Penggerakan

Penggerakkan (*actuating*) adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya hubungan terhadap bawahan untuk dapat

¹² Kristiawan dkk, *Manajemen Pendidikan*, 27.

mengerti dan memahami pembagian pekerjaan yang efektif dan efisien. *Actuating* adalah bagian yang sangat penting dalam proses manajemen. Berbeda dengan ketiga fungsi lain (*planning, organizing, controlling*), *actuating* dianggap sebagai intisari manajemen, karena secara khusus berhubungan dengan orang-orang.

Terry dalam Kristiawan menyatakan bahwa sukses dalam manajemen sebagian dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu (1) mendapatkan orang-orang yang cakap, (2) mengatakan kepada mereka apa yang hendak dicapai dan bagaimana cara mengerjakan apa yang kita inginkan, (3) memberikan otoritas kepada mereka, dan (4) menginspirasi mereka dengan kepercayaan untuk mencapai sasaran.¹³

d) Pengawasan

Pengawasan adalah proses penentuan apa yang dicapai. Berkaitan dengan standar apa yang sedang dihasilkan, penilaian pelaksanaan (performansi) serta bilamana perlu diambil tindakan korektif. Ini yang memungkinkan pelaksanaan dapat berjalan sesuai rencana, yakni sesuai dengan standar yang diharapkan. Tujuan pengawasan menurut konsep sistem adalah membantu mempertahankan hasil atau output yang sesuai dengan syarat-syarat sistem.

Siagian dalam Kristiawan berpendapat bahwa sasaran pengawasan adalah untuk menjamin hal-hal berikut (1) kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan terselenggara sesuai dengan jiwa dan semangat kebijaksanaan dan strategi dimaksud; (2) anggaran yang tersedia untuk menghidupi berbagai kegiatan organisasi benar-benar dipergunakan untuk melakukan kegiatan tersebut secara efektif dan efisien; (3) para anggota organisasi benar-benar berorientasi pada berlangsungnya hidup dan kemajuan organisasi bukan kepentingan

¹³ Kristiawan et al, *Manajemen Pendidikan*, 28.

individu; (4) penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana sehingga memperoleh hasil kerja yang memuaskan; (5) standar mutu hasil pekerjaan terpenuhi semaksimal mungkin; dan (6) prosedur kerja ditaati oleh semua pihak.¹⁴

b. Fungsi, Tugas dan Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen memiliki fungsi, tugas, dan tujuan, berikut adalah uraian mengenai fungsi, tugas, dan tujuan.¹⁵ Sistem Informasi Manajemen memiliki dua fungsi. Fungsi pertama adalah fungsi pengumpulan data baik data internal maupun eksternal. Fungsi kedua adalah pemrosesan data menjadi informasi yang bermanfaat bagi para pengambil keputusan manajemen. Tugas sistem informasi manajemen meliputi pengelolaan transaksi, perencanaan operasional, perencanaan teknis, dan perencanaan Strategi. Langkah pertama SIM akan dikondisikan menyajikan informasi dalam fungsi pengelolaan transaksi, status harian, dan keadaan lain yang bersifat rutin. Selanjutnya sistem informasi manajemen akan menyajikan informasi-informasi sekaligus mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Berikutnya sistem informasi manajemen akan menyajikan informasi untuk perencanaan teknis dan pengambilan keputusan dari para pimpinan untuk pengendalian operasional. Dan tugas terakhir, sistem informasi manajemen akan digunakan untuk perencanaan strategis dan kebijakan dalam pengambilan keputusan bagi manajemen puncak. Tujuan Sistem Informasi Manajemen adalah untuk meningkatkan efektivitas para manajer yang menggunakan informasi tersebut. Tujuan Sistem Informasi Manajemen adalah untuk meningkatkan efektivitas para manajer yang menggunakan informasi tersebut. Peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan cara:

¹⁴ Kristiawan et al, *Manajemen Pendidikan*, 30.

¹⁵ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Informasi Manajemen*, 23.

- 1) Menciptakan berbagai bentuk keputusan-keputusan penting dalam upaya mencapai kesuksesan lembaga.
- 2) Mengkoordinir dan menciptakan situasi kondusif di semua kegiatan rutin dengan harapan agar supervisi (pengawasan) menjadi lebih ringan.
- 3) Memberikan batasan-batasan penting atau menghindari spekulasi berlebihan dalam usaha untuk menghindari terjadinya kerugian.
- 4) Memberikan penyajian informasi secara rutin kepada manajer untuk mempermudah manajer dalam membuat keputusan yang lebih baik secara cepat dan tepat.

c. Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem Informasi Manajemen

Beberapa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan sistem informasi manajemen di lembaga pendidikan antara lain:¹⁶

1) Faktor Pendukung

a) Kebijakan Regulasi

Kebijakan Pemerintah untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik dilaksanakan dalam skala luas. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan menjadi dasar pertimbangan bagi seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik yang ada di Indonesia. Tantangan dan tuntutan terhadap peran atau fungsi pelayanan publik tersebut dijawab oleh instansi pemerintah, termasuk diantaranya dengan berinovasi pada model pelayanan publik yang lebih mendekati kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel, dan terjangkau.

b) Standar Pelayanan dan SOP

¹⁶ Moh. Syukron Roziqin dan M. Hanif Satria Budi, "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri", *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 1 (Maret, 2021), 182.

Standar operasional prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif dan *procedural* sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja. Tujuannya untuk menciptakan komitmen kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

c) Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional merupakan konsep manajemen yang menempatkan SDM sebagai figure sentral bagi organisasi. Tanpa komitmen organisasional, sukar mengharapkan partisipasi aktif dan mendalam dari aparatur. Oleh karena itu, komitmen organisasional harus dipelihara agar tetap tumbuh dan menjadi keyakinan di sanubari aparatur.

d) Budaya Organisasi

Pada organisasi pelayanan publik dalam menganalisis budaya terdapat dua aspek yaitu bagaimana hubungan antar pegawai dan perhatian pegawai terhadap pelaksanaan tugas organisasi. Dalam organisasi yang berorientasi pelayanan prima, maka budaya organisasi akan mempengaruhi kinerja pelayanan. Hal ini juga berlaku pada sistem manajemen layanan PTSP, di mana hubungan antara pegawai/aparatur, petugas layanan dan masyarakat memiliki aspek budaya masyarakat di wilayah perdesaan yang telah menjadi ciri khas dari budaya organisasi dengan kearifan lokalnya.

e) Monitoring dan Evaluasi

Evaluasi dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Dalam pasal 32 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 disebutkan bahwa penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan pelayanan secara berkala satu (1) tahun dan hasil evaluasi ini dapat dijadikan dasar oleh penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan standar pelayanan.

2) Faktor Penghambat

a) Pengembangan dan Kebutuhan Aparatur (SDM)

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik perlu didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan mampu bekerja dengan berorientasi kepada publik. Dukungan oleh sistem pengembangan SDM yang komprehensif, yang mampu merespon berbagai tantangan yang dihadapi, mampu bergerak secara cepat, tanggap, efektif, dan efisien. Adapun prinsip dari pengembangan SDM pada dasarnya adalah peningkatan kualitas, kuantitas layanan, maupun kemampuan kerja pegawai untuk mengemban tugasnya dimasa yang akan datang. Tujuan akhir dari proses pengembangan adalah peningkatan efektivitas dan efesiensi kerja pegawai dalam mengemban jabatannya. Kebutuhan dan pengembangan SDM yang menjadi kendala dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan khususnya pelayanan di bidang pendidikan Islam.¹⁷

b) Sarana dan Prasarana Penyelenggara Pelayanan Publik

¹⁷ Vini Fitriani, et al, "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara", *Journal of Islamic Education Policy*, 2 (Juli-Desember 2020), 136.

Berdasarkan KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pelayanan Terpadu Kementerian Agama, setiap standar pelayanan di persyaratkan harus mencantumkan komponen yang salah satunya meliputi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Penjelasan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, yang kaitanya dengan pelaksanaan sarana dan prasarana pada layanan PTSP yaitu terdiri atas beberapa faktor yang salah satunya dengan menilai tangible atau ketampakkan fisik, artinya ketampakkan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki.

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah sebagai upaya mencapai *good governance*/tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol dengan sistem pengendalian manajemen. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan. Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya

ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk:¹⁸

- a. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
- b. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan
- c. Menekan biaya pelayanan izin, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
- d. Menyederhanakan persyaratan izin, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

3. Mutu Pelayanan Jasa Pendidikan

Jasa pendidikan memegang peranan vital dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut. Jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena bersifat padat karya dan padat modal. Artinya, dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki *skill* khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya cukup mahal. Mengkaji apakah sebuah pelayanan jasa termasuk jasa pendidikan berkualitas, diperlukan adanya unsur-unsur pendukung sebagai bahan acuan.¹⁹

¹⁸ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ", *Administrative Law & Governance Journal*, 1 (Maret, 2019), 150.

¹⁹ Ety Rochaety, *et al*, 102.

Menurut Parasuraman dan kawan-kawan dalam Ismail Nurdin, ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:²⁰

- a. *Tangibles*, tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.
- b. *Realibility*, kemampuan memenuhi pelayanan yang di janjikan secara terpercaya, tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
- d. *Assurance*, pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
- e. *Emphaty*, perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Upaya dalam mempertahankan kualitas pelayanan jasa pada lembaga pendidikan menurut Gasperstz dalam Eti Rochaery dan kawan-kawan, yang harus diperhatikan adalah atribut perbaikan kualitas jasa yang berkesinambungan.²¹

- a. Ketepatan waktu pelayanan dan hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan lamanya pendidikan dan waktu proses pendidikan.
- b. Akurasi pelayanan berkaitan dengan rehabilitasi pelayanan secara kontinu dan menekan kesalahan yang dilakukan dalam pelayanan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan masyarakat umum, misalnya petugas operator telepon, *public relation* (PR), staf pelayanan administrasi pendaftaran siswa baru, petugas keamanan dan semua yang terlibat pada *front office* (garis depan).
- d. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan saran, penanganan keluhan dari masyarakat umum sebagai pemerhati.

²⁰ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 20.

²¹ Ety Rochaety, et al, 109.

- e. Kelengkapan menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta sarana pelayanan yang saling menunjang dan melengkapi.
- f. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan lembaga pendidikan.
- g. Kemudahan mendapatkan pelayanan, banyak tersedianya fasilitas pendukung pembelajaran atau banyaknya staf administrasi yang terampil untuk melayani pelanggan.
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan khusus bagi sekelompok pelanggan yang meminta penanganan khusus.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi lembaga pendidikan, ruang tempat pelayanan, kemudahan untuk menjangkau tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk yang mudah diakses oleh pelanggan.
- j. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti prasarana lingkungan lembaga pendidikan, kebersihan, fasilitas kantin, dan pelayanan kesehatan.²²

Mengevaluasi kualitas layanan jasa pendidikan diperlukan pendekatan yang komprehensif karena jasa pendidikan merupakan jasa yang memiliki karakteristik cukup kompleks dibandingkan jasa lainnya. Karena jasa pendidikan padat modal, investasi bidang pendidikan yang berkualitas dan memiliki *value* dari pengguna jasa pendidikan. Saat ini dibutuhkan modal yang sangat besar di samping pada karya (memerlukan tenaga SDM) yang memiliki dedikasi, kapabilitas, maupun *skill* yang spesifik. Pendekatan untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna jasa pendidikan, yaitu dengan pendekatan *service triangle*.

Pendekatan *service triangle* (segitiga pelayanan) merupakan model interaktif manajemen layanan yang mencerminkan antar lembaga pendidikan dengan para pengguna

²² Ety Rochaety, et al, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, 109.

jasa pendidikan. Model tersebut terdiri dari 3 elemen, yaitu *service strategy* (strategi layanan), *service people* (sumber daya manusia yang memberikan layanan), *service system* (sistem layanan) dengan penggunaan jasa pendidikan sebagai titik pusat.²³

a. Strategi Layanan (*service strategy*)

Strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik-baiknya kepada para pengguna jasa. Strategi layanan yang efektif harus didasari oleh konsep atau misi yang dapat dengan mudah dimengerti oleh seluruh individu dalam lembaga pendidikan. Untuk dapat merumuskan dan menetapkan strategi layanan yang efektif, lembaga pendidikan perlu memiliki apa yang disebut *service package* (paket layanan), yaitu suatu kerangka layanan untuk memuaskan keinginan dan harapan pelanggan yang meliputi layanan utama dan layanan pendukung.

b. Sumber Daya Manusia yang Memberikan Layanan (*People*)

Ada tiga kelompok SDM yang memberikan layanan, yaitu sumber daya manusia yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan, sumber daya manusia yang memberikan layanan kepada pelanggan tetapi hanya secara temporer, dan sumber daya manusia pendukung. Tergolong dalam kelompok manapun, sumber daya manusia tetap diperlukan untuk memusatkan perhatian pada para pelanggan dengan cara mengetahui siapa pelanggan lembaga pendidikan tersebut, apa saja kebutuhan para pelanggan, dan mencari tahu bagaimana cara memenuhi dan memuaskan kebutuhannya.

c. Sistem Layanan (*Service System*)

Prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan sumber daya manusia yang ada. Sistem ini harus konsisten dengan paket layanan yang disediakan dan dirancang secara sederhana sehingga mudah dipahami oleh pelanggan. Sistem layanan yang efektif

²³ I Ety Rochaety, et al, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, 110

adalah kemudahan untuk memberikan layanan dengan sistem yang hampir tidak kelihatan oleh pelanggan.²⁴

B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu

Ada sejumlah hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. di antaranya yaitu: **Pertama**, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur Halim dengan judul, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Information and Communication Technology (ICT) dalam Meningkatkan Efektifitas administrasi di SMP Brawijaya Smart School*.²⁵ Hasil penelitian tersebut diantaranya menyimpulkan bahwa: (a) Perencanaan sistem informasi manajemen berbasis ICT dimulai dengan rapat, bertujuan untuk merancang program kegiatan administrasi dan rapat didasarkan pada hasil evaluasi pada pelayanan administrasi sebelumnya. (b) Implementasi SIM berbasis ICT ini membentuk tiga aplikasi yaitu KIMEDAKA, SMP BSS APPS, dan PPDB online yang membantu berjalannya proses administrasi pada bidang kurikulum, kesiswaan, dan tata persuratan. (c) Penerapan SIM yang berbasis ICT ini memberi dampak di area akademik yang meliputi: (1) penginputan data guru dan siswa yang menjadi mudah (2) dalam proses penilaian dan pengoreksian ujian siswa menjadi lebih efektif, (3) proses pengarsipan surat lebih tertata, akuntabel dan efisien, (4) kinerja pelayanan administrasi yang meningkat. **Kedua**, penelitian yang dilakukan oleh Hilda Farhana dengan judul, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Edutech dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi*²⁶. Hasil penelitian tersebut diantaranya menyimpulkan bahwa: (a) Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan berbasis edutech telah memberi dampak pada pengolahan administrasi pendidikan yang tertib. (b) Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan

²⁴ Ety Rochaety, et al, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, 111.

²⁵ Muhammad Nur Halim, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Information and Communication Technology (ICT) dalam Meningkatkan Efektifitas administrasi di SMP Brawijaya Smart School* (Skripsi UIN: Malang, 2020), 65.

²⁶ Hilda Farhana, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Edutech dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi* (Skripsi UIN: Jakarta, 2018), 43.

berbasis edutech juga memberikan dampak pada peningkatan pelayanan sekolah.

(c) Terciptanya peningkatan transparansi informasi kepada guru, siswa, dan orang tua.

(d) Meringankan beban sekolah untuk memenuhi kebutuhan sekolah, yakni guru, siswa, dan orang tua siswa.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Astuti dengan judul, *Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba*.²⁷ Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa: (a) Implementasi manajemen yang dilaksanakan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba berdampak pada peningkatan mutu layanan siswa. (b) Diketahuinya kekurangan dan kelebihan lembaga dalam peningkatan mutu lembaga.

Dari penelitian-penelitian di atas, ada sejumlah persamaan dan perbedaan terhadap penelitian yang akan peneliti lakukan di MAN 2 Ponorogo. Untuk mempermudah dalam penyampaian perbedaan dan persamaannya hasil penelitian, berikut Peneliti sajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian yang akan Dilakukan dengan Penelitian Sebelumnya

Peneliti	Perbedaan	Persamaan
Muhammad Nur Halim	Pada penelitian Muhammad Nur Halim, menjelaskan mengenai implementasi sistem informasi manajemen berbasis <i>Information and Communication Technology (ICT)</i> dalam meningkatkan efektifitas administasi di SMP Brawijaya <i>Smart School</i> . Fokus penelitian yang akan dilakukan yaitu pada proses penerapan SIM berbasis ICT yang akan membantu efektifitas administrasi dengan beberapa aplikasi yaitu KIMEDAKA, SMP BSS APPS, dan PPDB online.	Persamaan dari penelitian yang sudah dilaksanakan dan yang akan dilaksanakan yaitu sama-sama membahas tentang sistem informasi manajemen yang akan memberikan dampak positif pada pelayanan administrasi di suatu lembaga.

²⁷ Astuti, *Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba* (Skripsi UIN: Makasar, 2017), 64.

	<p>Pada penelitian yang akan penulis laksanakan yaitu teknologi yang digunakan untuk mendukung efektifitas informasi dan administrasi pada PTSP melalui e-PTSP dan sosial media.</p>	
Hilda Farhana	<p>Pada penelitian Hilda Farhana, menjelaskan mengenai penerapan sistem informasi manajemen yang berbasis pada edutech sebagai upaya dalam peningkatan mutu layanan sekolah terhadap para pelanggan. Fokus penelitian dari Hilda Farhana terhadap penerapan edutech sebagai media interaksi komunikasi antara orang tua, siswa, guru serta kepala sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan komunikasi lembaga kepada para pelanggan.</p> <p>Pada penelitian yang akan penulis laksanakan yaitu pada penerima sistem informasi manajemen, pada penelitian yang penulis laksanakan ditujukan untuk pihak internal dan eksternal madrasah dalam peningkatan mutu layanan informasi dan administrasi.</p>	<p>Dari penelitian yang sudah dilaksanakan dan yang akan dilaksanakan sama-sama membahas bagaimana sistem informasi dapat meningkatkan mutu pelayanan komunikasi di lembaga.</p>
Astuti	<p>Pada penelitian Astuti menjelaskan mengenai mutu pelayanan terhadap siswa dengan penerapan manajemen di lembaga. Fokus penelitian ini terhadap penerapan manajemen sebagai upaya peningkatan pelayanan mutu terhadap siswa, serta mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dimiliki dalam menerapkan manajemen ini.</p> <p>Pada penelitian yang akan penulis laksanakan yaitu pada tujuan penelitian ini untuk mengetahui mutu pelayanan informasi dan administrasi melalui PTSP.</p>	<p>Dari penelitian yang sudah dilaksanakan dan yang akan dilaksanakan memiliki kesamaan dalam membahas bagaimana sebuah manajemen menjadai jalan keluar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di suatu lembaga.</p>

BAB III

METODE PENELITIAN

A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Istilah-istilah penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.¹ Menurut Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dsb, secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.²

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan.³

Peneliti dalam penelitian ini berupaya menggali informasi tentang sistem informasi dan administrasi dalam peningkatan mutu layanan informasi dan administrasi pendidikan. Perolehan data tersebut bersifat kompleks, rumit dan saling terkait satu dengan yang lainnya, sehingga pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus ini diterapkan pada penelitian ini.

Pendekatan ini merupakan cara yang tepat untuk mengungkapkan dan memaknai berbagai kegiatan yang saling berkaitan dan berpengaruh dalam aplikasi sistem informasi

¹ Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), 2.

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 6.

³ Kusumastuti dan Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2.

manajemen dalam peningkatan mutu layanan informasi dan administrasi di MAN 2 Ponorogo, yang berkaitan erat dengan upaya mengetahui dan menganalisis; (1) Perencanaan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo, (2) Penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo (3) Faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.

B. KEHADIRAN PENELITI

Pada penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat atau instrumen pengumpul data utama.⁴ Manusia sebagai instrumen kunci yang dapat berhubungan dengan informan atau objek lainnya, dan hanya manusia yang mampu memahami kenyataan-kenyataan di lapangan.⁵

Peneliti sebagai instrumen kunci harus menetapkan fokus penelitian, memilih informan yang tepat sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menguji keabsahan data, menganalisis data dan membuat kesimpulan atas hasil penelitiannya. Peneliti akan terjun ke lapangan secara langsung, untuk melakukan proses wawancara, observasi dan dokumentasi, serta analisis dan membuat kesimpulan. Pada proses pengambilan data ini, peneliti kualitatif harus berusaha berinteraksi dengan subjek secara alamiah, tidak menonjol, dan dengan cara yang tidak memaksa, karena kehadiran seorang peneliti jangan sampai merubah tindakan dan cara para subjek penelitian.

⁴ Kusumastuti dan Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, 9.

⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 9.

C. LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di MAN 2 Ponorogo yang berada di Kecamatan Ponorogo tepatnya di Jalan Soekarno-Hatta No. 381 Desa Keniten Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Peneliti memilih lokasi penelitian ini karena MAN 2 Ponorogo, memiliki dan melaksanakan sistem informasi manajemen yang baik, terkhusus pada layanan informasi dan administrasinya yang telah dilakukan dengan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

D. DATA DAN SUMBER DATA

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan narasumber, data dari hasil wawancara dicatat dalam bentuk tulisan. Data primer ini meliputi perencanaan sistem informasi manajemen, penerapan sistem informasi manajemen, dan faktor penghambat serta pendukung sistem informasi manajemen. Sumber data pada penelitian ini adalah wakil kepala madrasah bidang humas, staf tata usaha, dan ketua IT.

2. Data Sekunder

Data sekunder berupa data-data yang sudah pasti ada dan dapat diperoleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data sekunder pada penelitian ini berupa sejarah berdirinya madrasah, letak geografis, visi misi dan tujuan, keadaan guru dan peserta didik, struktur organisasi, sarana dan prasarana, SK Tim PTSP, dokumen area VI peningkatan layanan publik, foto kegiatan pelaksanaan PTSP.

Berdasarkan sumber data tersebut data akan diolah dengan teliti sehingga akan menghasilkan hasil penelitian yang sebenar-benarnya.

E. PROSEDUR PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancara atau peneliti menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Oleh karena itu, sebelum melakukan wawancara peneliti menyusun pedoman wawancara yang digunakan untuk menggali informasi dari narasumber dengan akurat. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah wakil kepala madrasah bidang humas, untuk mengetahui proses perencanaan sistem informasi manajemen dalam peningkatan layanan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Ketua IT, dan staf tata usaha, untuk mengetahui jalannya proses penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Staf tata usaha, untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen. Pelaksanaan wawancara wakil kepala madrasah bidang humas, ketua IT, staf tata usaha dilakukan di lembaga pendidikan/madrasah. Proses pelaksanaan wawancara, peneliti akan melakukan konfirmasi.

2. Observasi

Observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur. Karena mensyaratkan perilaku yang tampak, maka potensi perilaku seperti sikap dan minat yang masih dalam bentuk kognisi, afeksi atau intensi/kecenderungan perilaku menjadi sulit untuk diobservasi.

Selain itu, observasi haruslah mempunyai tujuan tertentu. Pengamatan yang tanpa tujuan, bukan merupakan observasi.⁶

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participan observation* (observasi berperan serta), dan *non participant observation* (observasi tidak berperan serta). Pada observasi ini peneliti menggunakan teknik *non participant observation* (observasi tidak berperan serta), dengan metode ini, peneliti bisa menyelidiki secara langsung objek yang akan diteliti. Dalam pengamatan langsung dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan penelitian, yaitu berupa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap sistem informasi manajemen di MAN 2 Ponorogo, seperti halnya faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen. Prosedur ini dimaksudkan untuk melengkapi prosedur pengumpulan data yang berasal dari wawancara dan studi dokumentasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi tidak kalah penting dari metode-metode lain, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Para pakar selalu mengartikan dokumen dalam dua pengertian, pertama, sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan dari pada kesaksian lisan, artefak, terlukis dan lain-lain. Kedua, diperuntukkan bagi surat resmi dan surat negara seperti, perjanjian, undang-undang, hibah, konsesi dan lainnya.⁷

⁶ Umar Sidiq dan Moh Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV Nata Karya, 2019), 68.

⁷ Ibid., 173.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti bisa berupa dokumen resmi seperti surat putusan, surat instruksi, sementara dokumen tidak resmi seperti surat nota, dan surat pribadi yang dapat memberikan informasi pendukung terhadap suatu peristiwa. Dalam penelitian kualitatif dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Metode dokumentasi ini digunakan peneliti untuk memperoleh data mengenai tentang profil madrasah, visi misi sekolah, dan prestasi peserta didik.

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data dilakukan dengan tujuan agar data yang telah diperoleh agar lebih bermakna. Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, diinterpretasikan dan dipahami. Penelitian kualitatif memandang data sebagai produk dari proses memberikan interpretasi peneliti yang di dalamnya sudah terkandung makna yang mempunyai referensi pada nilai. Dengan demikian data dihasilkan dari konstruksi interaksi antara peneliti dengan informan dan *key informan*. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, ada tiga serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam analisis data yang terdiri dari:⁸

1. *Data Condensation* (kondensasi data)

Melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti kurang lebih dalam waktu 2 bulan, maka diperoleh data yang banyak dan kompleks. Memfokuskan hasil data yang diperoleh dilapangan karena ketika makin lama peneliti berada di lapangan maka akan semakin banyak data yang diperoleh, karenanya data

⁸ Miles Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebooks Edition 3* (SAGE Publication: Singapore, 2014), 12.

harus di kondensasi sesuai dengan hal-hal penting dan membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah di kondensasi dapat diverifikasi menjadi kesimpulan akhir.⁹ Dalam penelitian kualitatif, data dapat di deskripsikan melalui banyak cara dengan ringkasan dan parafrase. Dalam penelitian ini peneliti akan memahami data terkait proses perubahan yang terjadi di madrasah terkait sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik, kemudian memfokuskan informasi pada proses sistem informasi manajemen dalam melakukan reformasi pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan informasi dan administrasinya.

2. *Data display* (penyajian data)

Setelah mereduksi data maka langkah selanjutnya adalah dengan mendisplay data atau menyajikan data secara terstruktur seperti dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dsb. Dengan begitu akan lebih mudah untuk memahami data dan merencanakan kerja selanjutnya sesuai apa yang telah dipahami. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan, *“the most frequent form of display data for qualitative research data in past has been narrative text”*.

Paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Setelah mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. *Drawing and Verifying Conclusions* (kesimpulan)

Kesimpulan dalam kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Namun apabila bukti-bukti bersifat valid dan terbukti kebenarannya serta sesuai dengan kesimpulan di awal, maka

⁹ Umar Sidiq dan Moh Miftachul Choiri, 80.

kesimpulan yang dikemukakan bersifat konsisten dan kredibel. Kesimpulan dalam penelitian ini bersifat temuan.¹⁰

G. PENGECEKAN KEABSAHAN DATA

Menguji keabsahan data penelitian ini, peneliti tentunya menggunakan 3 pendekatan sekaligus yaitu: perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi.

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrumen itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Jika hal itu dilakukan maka akan:¹¹

- a. Membatasi gangguan dari dampak peneliti pada konteks.
- b. Membatasi kekeliruan (*biases*) peneliti.
- c. Mengkompensasikan pengaruh dari kejadian-kejadian yang tidak biasa atau pengaruh sesaat.

Peneliti dengan perpanjangan keikutsertaannya akan banyak mempelajari 'kebudayaan', dapat menguji ketidak benaraan informasi yang diperkenalkan oleh distorsi, baik yang berasal dari diri sendiri maupun dari responden, dan membangun kepercayaan subjek. Perpanjangan keikutsertaan juga menuntut peneliti agar terjun ke lokasi dan dalam waktu yang cukup panjang guna mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data. Selain itu juga, perpanjangan keikutsertaan

¹⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 252.

¹¹ J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 327.

juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan para subjek terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti sendiri.¹²

2. Ketekunan atau Keajegan Pengamatan

Keajegan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif. Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Peneliti dalam hal ini berarti hendaknya melaksanakan pengamatan dengan teliti dan rinci agar berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol untuk kemudian di telaah secara rinci.¹³

3. Triangulasi

Triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara, dan berbagai waktu dengan penjelasan sebagai berikut:¹⁴

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, untuk menguji kredibilitas data tentang perencanaan dan penerapan sistem informasi manajemen, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke staf yang melaksanakan SIM, ke atasan yang merencanakan, dan ke teknisi IT. Data dari ketiga sumber tersebut, dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan

¹² J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 329.

¹³ *Ibid.*, 330.

¹⁴ Sidiq dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, 94.

suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan ketiga sumber tersebut.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan Teknik observasi atau dokumentasi.

c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.¹⁵

Pada penelitian ini peneliti dalam pengecekan keabsahan data dengan menggunakan tiga macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

¹⁵ Sidiq dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, 95.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LATAR PENELITIAN

1. Sejarah MAN 2 Ponorogo

Kabupaten Ponorogo dikenal sebagai Kota Reog karena Ponorogo merupakan kota asal kesenian Reog yang sudah terkenal di dunia, disamping itu Kabupaten Ponorogo dikenal juga sebagai kota santri dikarenakan Ponorogo terdapat banyak pesantren besar maupun kecil, bahkan Pesantren Darussalam Gontor sudah dikenal tidak saja di Indonesia juga dunia. Dilihat dari dunia pendidikan, Ponorogo tidak saja terdiri dari pondok pesantren, tetapi juga banyak perguruan tinggi baik negeri maupun swasta diantaranya: IAIN, INSURI, UNMUH, STKIP, Universitas Darussalam Gontor serta Universitas Wali Songo Ngabar. Begitu juga tingkat pendidikan dasar terdiri lembaga pendidikan dari PAUD, TK, SD/MI, SMP/MTS dan tingkat pendidikan menengah berdiri MA/SMA/SMK, salah satunya adalah MAN 2 Ponorogo.¹

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Ponorogo merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berada di bawah Kementerian Agama. Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Ponorogo dengan Nomer Statistik Madrasah 131135020002 berstatus Madrasah Negeri merupakan alih fungsi dari PGAN Ponorogo seperti tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 1990 dan Nomor 42 tahun 1992.

MAN 2 berada di wilayah perkotaan tepatnya di Jalan Soekarno Hatta 381 Ponorogo, menempati tanah seluas 9.788 m². Letak MAN 2 Ponorogo berada di sebelah selatan Terminal Selo Aji berdiri Pondok Pesantren diantaranya Ponpes Thorikul Huda Cekok, Ponpes Nurul Hikam Keniten, Ponpes Ittihatul Ummah Jarakan, Ponpes Duri Sawo serta Ponpes Tahfidhul Quran di Patihan Wetan, dimana sebagian siswa-siswi yang

¹ Dokumentasi Nomor 01/D/22-II/2022.

berasal dari luar/dalam Ponorogo menjadi santri/santriwati dari pesantren-pesantren tersebut. Letak yang strategis ini memungkinkan MAN 2 Ponorogo menjadi madrasah yang terus berkembang dan memiliki prospek yang lebih baik.

Mulai awal berdirinya MAN 2 Ponorogo sampai sekarang telah terjadi beberapa kali pergantian kepemimpinan, diantaranya:

- a. Z.A Qoribun, B. BA Tahun 1990-1996
- b. Drs. H, Muslim Tahun 1996-2000
- c. Kasanun, SH Tahun 2000-2006
- d. Imam Faqih Idris, SH Tahun 2006-2007
- e. Abdullah, S.Pd Tahun 2007-2011
- f. Drs. H Suhanto, MA Tahun 2011-2015
- g. Nasta'in, S.Pd, MPdI Tahun 2015- Sekarang

Sejarah Perubahan Institusi PGAN ke MAN 2 Ponorogo, berbicara sejarah berdirinya MAN 2 Ponorogo tidak dapat terlepas dari sejarah panjang perjalanan PGAN Ponorogo. Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo dengan Nomor Statistik Madrasah 131135020002 berstatus Madrasah Negeri merupakan alih fungsi dari PGAN Ponorogo seperti tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 1990 dan Nomor 42 tahun 1992.

Berdirinya PGAN berawal dari PGA NU Ronggowarsito Tegalsari Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo berdiri pada tahun 1966 atas inisiatif para tokoh ulama Tegalsari yaitu Kyai Muchsin Qomar, Kyai Sarjuni, Kyai Yasin dan Kyai Iskandar, yang kemudian pindah ke Karang Gebang Jetis. Pada tahun 1968 PGA 4 tahun dinegerikan menjadi PGAN 4 tahun dengan kepala sekolahnya Bapak Zubairi Maskur (Alm). Pada tahun 1970 berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 240 tahun 1970, PGAN 4 tahun Jetis ditingkatkan statusnya menjadi PGAN 6 tahun Jetis Ponorogo dengan pembagian kelas 1 sampai kelas 4 lama belajar 4 tahun yang dikenal dengan PGAP (Pendidikan Guru Agama

Pertama) dan Kelas 5 sampai kelas 6 lama belajar 2 tahun yang dikenal dengan PGAA (Pendidikan Guru Agama Atas).

Pada tahun 1978 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 19 tahun 1978 PGAN 6 tahun dirubah kembali menjadi PGAN 3 tahun, dengan adanya Surat Keputusan dari Menteri Agama yang mengubah PGAN 6 tahun menjadi 3 tahun, maka PGAN 6 tahun dibagi menjadi 2 yaitu: Kelas 1, 2 dan 3 menjadi MTsN Jetis dan 4,5 dan 6 menjadi PGAN Ponorogo.

Seiring dengan perkembangan proses pembelajaran, PGAN dipindah atas dasar perintah dari pusat supaya PGAN pindah ke kota, Dikarenakan belum memiliki gedung sendiri, maka menyewa gedung utara Masjid Agung Ponorogo dan menyewa rumah-rumah penduduk disekitarnya. Tahun 1980 PGAN baru bisa menempati gedung milik sendiri di Kelurahan Keniten Kecamatan Ponorogo tepatnya di Jl. Soekarno Hatta no. 381 Ponorogo.

Upaya PGAN dalam rangka untuk meningkatkan mutu Pendidikan Guru Agama di Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI) adalah dengan meningkatkan kualifikasi Pendidikan Guru Agama di SD/MI dari jenjang pendidikan menengah (PGA) menjadi jenjang pendidikan tinggi. Melalui Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 1990 PGAN Ponorogo di alih fungsikan menjadi Madrasah Aliyah Negeri Ponorogo II dan melalui Surat Keputusan Penyempurnaan tanggal 27 Januari 1992 Nomor 42 tahun 1992 menjadi Madrasah Aliyah Negeri 2 (MAN 2) Ponorogo.

2. Letak Geografi MAN 2 Ponorogo

Kabupaten Ponorogo terletak di koordinat 111 17' 111 52' Bujur Timur 7 49' -8 20' Lintang Selatan dengan ketinggian antara 92 sampai dengan 2.563 meter di atas permukaan laut dan memiliki luas wilayah 1.371,78 km. Kabupaten Ponorogo terletak di sebelah Barat dari kota Provinsi Jawa Timur dan berbatasan dengan Provinsi Jawa Tengah. Kota yang berada di sebelah selatan kota Pacitan, sebelah barat adalah kota

Wonogiri (Jawa Tengah), sebelah utara adalah kota Madiun, dan sebelah timur adalah kota Trenggalek. MAN 2 Ponorogo berada di wilayah perkotaan tepatnya di Jalan Soekarno-Hatta Nomor 381 Ponorogo, menempati tanah seluas 9.788 m². Letak MAN 2 Ponorogo di sebelah selatan terminal Seloaji, dan disekitarnya berdiri beberapa Pondok Pesantren seperti Ponpes Thoriqul Huda, Ponpes Nurul Hikam, Ponpes Ittihadul Ummah, Ponpes Durisawo, Ponpes Tahfidhul Qur'an.²

3. Profile MAN 2 Ponorogo

- a. Nama Madrasah : Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Ponorogo
- b. Nomor Identitas Madrasah (NIM) : 20584466
- c. Nomor Statistik Madrasah (NSM) : 131135020002
- d. Alamat Madrasah : Jl. Soekarno-Hatta No. 381
- e. Kecamatan : Ponorogo
- f. Kabupaten / Kota *) Propinsi : Ponorogo
- g. Kode Pos : 63412
- h. Telepon & Faksimili : (0352) – 481168
- i. E-mail : man2ponorogo@gmail.com
- j. Status Madrasah : Negeri
- k. Nomor Akte : SK Menteri Agama No. 42 Tanggal 27 -
Pendirian/Kelembagaan 01 -1992
- l. Luas Tanah Madrasah : 9.788 m²
- m. Luas Bangunan Madrasah : 2.444 m²
- n. Status Tanah : Pemerintah*
- o. Status Akreditasi / Tahun : Terakreditasi A /2016

² Dokumen Nomor 02/D/22-II/2022.

4. Visi, Misi dan Tujuan MAN 2 Ponorogo

a. Visi MAN 2 Ponorogo

RUBI: Religius, Unggul, Berbudaya, dan Integritas³

Tabel 4.1 Visi Misi MAN 2 Ponorogo

Visi	Indikator
Religius	Penguatan Iman dan taqwa Ikhlas dalam beramal Ber- akhlakhul karimah Tertib sholat berjamaah Tertib do'a, membaca dan menghafal Al-qur'an dan asmaul husna
Unggul	Unggul dalam kreativitas Unggul dalam kedisiplinan Unggul dalam pengembangan kurikulum Unggul dalam proses pembelajaran Unggul dalam literasi Unggul dalam tehnologi informasi dan komunikasi Unggul dalam perolehan NUN Unggul dalam Olimpiade dan kompetisi sains Unggul dalam karya ilmiah Unggul dalam kesenian Unggul dalam olahraga Unggul dalam pengembangan bakat Unggul dalam persaingan nasional dan global

³ Dokumen Nomor 04/D/22-II/2022.

	Unggul dalam manajemen madrasah
Berbudaya	Berbudaya lokal Berkomunitas gotong royong Berkomunitas mandiri dan tanggung jawab Berkomunitas cinta lingkungan Berkomunitas hidup sehat
Integritas	Keselarasannya antara ucapan dan perbuatan Integritas dalam pelayanan Integritas dalam pekerjaan Integritas dalam belajar Integritas dalam proses Integritas dalam hasil

b. Misi MAN 2 Ponorogo

1) Religius

- a) Menumbuhkan perilaku keagamaan yang menguatkan keimanan dan ketaqwaan.
- b) Menumbuhkan semangat dan kebiasaan ikhlas dalam beramal.
- c) Mewujudkan perilaku yang berakhlakul karimah.
- d) Mewujudkan kesadaran sholat berjamaah.
- e) Menjaga ketertiban pelaksanaan do'a, membaca dan menghafal Al-qur'an dan asmaul husna.

2) Unggul

- a) Menumbuhkembangkan mental kreatif bagi warga madrasah.
- b) Menerapkan budaya disiplin tinggi bagi warga madrasah.

- c) Mengembangkan kurikulum sesuai dengan kebutuhan masa depan.
- d) Melaksanakan pembelajaran yang efektif dan efisien sesuai dengan tuntutan perkembangan budaya dan teknologi.
- e) Menumbuhkan kebiasaan membaca, menulis dan menghasilkan karya.
- f) Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran dan pengelolaan madrasah.
- g) Menerapkan proses berfikir tingkat tinggi bagi warga madrasah.
- h) Meningkatkan pemerolehan nilai ujian nasional.
- i) Meningkatkan daya saing peserta didik dalam melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi favorit nasional dan internasional.
- j) Memperoleh juara kompetisi sains dan olimpiade tingkat regional, Nasional dan internasional.
- k) Mengembangkan riset bagi warga madrasah.
- l) Mengembangkan kegiatan bidang kesenian.
- m) Memperoleh juara lomba bidang kesenian.
- n) Mengembangkan kegiatan bidang olah raga.
- o) Memperoleh juara bidang olah raga tingkat regional dan nasional.
- p) Mengembangkan potensi dan bakat warga madrasah sesuai dengan perkembangan zaman.
- q) Menyediakan sarana dan prasarana yang berstandar nasional dan internasional.
- r) Meningkatkan daya saing madrasah di tingkat regional, nasional dan internasional.
- s) Meningkatkan kualitas manajemen madrasah.
- t) Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga madrasah dan lembaga terkait.

3) Berbuaya

- a) Menumbuhkan penghayatan terhadap budaya daerah dan nasional serta keanekaragaman budaya.
- b) Menerapkan budaya gotong royong bagi warga madrasah.
- c) Menumbuhkan pribadi yang mandiri dan bertanggung jawab terhadap tugas.
- d) Meningkatkan peran serta warga madrasah dalam budaya pelestarian lingkungan.
- e) Meningkatkan kesadaran warga madrasah dalam budaya pencegahan kerusakan lingkungan.
- f) Meningkatkan peran warga madrasah dalam budaya pencegahan pencemaran lingkungan.
- g) Menumbuhkembangkan budaya hidup sehat bagi warga masyarakat.
- h) Menjadi madrasah sehat dengan gerakan usaha kesehatan sekolah.

4) Integritas

- a) Menanamkan keselarasan ucapan dan perbuatan bagi warga madrasah
- b) Menjadikan karakter integritas sebagai landasan warga madrasah dalam memberikan pelayanan, bekerja, belajar, berproses dan memperoleh hasil.

c. Tujuan MAN 2 Ponorogo

Upaya dalam mengemban misi, MAN 2 Ponorogo telah merumuskan beberapa tujuan antara lain:⁴

- 1) Menumbuhkan perilaku keagamaan yang menguatkan keimanan dan ketaqwaan.
- 2) Menumbuhkan semangat dan kebiasaan ikhlas dalam beramal.
- 3) Mewujudkan perilaku yang berakhlakul karimah.

⁴ Dokumen Nomor 04/D/22-II/2022.

- 4) Mewujudkan kesadaran sholat berjamaah.
- 5) Menjaga ketertiban pelaksanaan do'a, membaca dan menghafal Al-qur'an dan asmaul husna.
- 6) Menumbuh kembangkan mental kreatif bagi warga madrasah.
- 7) Menerapkan budaya disiplin tinggi bagi warga madrasah.
- 8) Mengembangkan kurikulum sesuai dengan kebutuhan masa depan.
- 9) Melaksanakan pembelajaran yang efektif dan efisien sesuai dengan tuntutan perkembangan budaya dan teknologi.
- 10) Menumbuhkan kebiasaan membaca, menulis dan menghasilkan karya.
- 11) Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran dan pengelolaan madrasah.
- 12) Menerapkan proses berfikir tingkat tinggi bagi warga madrasah.
- 13) Meningkatkan pemerolehan nilai ujian nasional.
- 14) Meningkatkan daya saing peserta didik dalam melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi favorit nasional dan internasional.
- 15) Memperoleh juara kompetisi sains dan olimpiade tingkat regional, nasional dan internasional.
- 16) Mengembangkan riset bagi warga madrasah.
- 17) Mengembangkan kegiatan bidang kesenian.
- 18) Memperoleh juara lomba bidang kesenian.
- 19) Mengembangkan kegiatan bidang olah raga.
- 20) Memperoleh juara bidang olah raga tingkat regional dan nasional.
- 21) Mengembangkan potensi dan bakat warga madrasah sesuai dengan perkembangan zaman.
- 22) Menyediakan sarana dan prasarana yang berstandar nasional dan internasional.

- 23) Meningkatkan daya saing madrasah di tingkat regional, nasional dan internasional.
- 24) Meningkatkan kualitas manajemen madrasah.
- 25) Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga madrasah dan lembaga terkait.
- 26) Menumbuhkan penghayatan terhadap budaya daerah dan nasional serta keanekaragaman budaya.
- 27) Menerapkan budaya gotong royong bagi warga madrasah.
- 28) Menumbuhkan pribadi yang mandiri dan bertanggung jawab terhadap tugas.
- 29) Meningkatkan peran serta warga madrasah dalam budaya pelestarian lingkungan.
- 30) Meningkatkan kesadaran warga madrasah dalam budaya pencegahan kerusakan lingkungan.
- 31) Meningkatkan peran warga madrasah dalam budaya pencegahan pencemaran lingkungan.
- 32) Menumbuhkembangkan budaya hidup sehat bagi warga masyarakat.
- 33) Menjadi madrasah sehat dengan gerakan usaha kesehatan sekolah.
- 34) Menanamkan keselarasan ucapan dan perbuatan bagi warga madrasah.
- 35) Menjadikan karakter integritas sebagai landasan warga madrasah dalam memberikan pelayanan, bekerja, belajar, berproses dan memperoleh hasil.

5. Tenaga Pendidik dan Kependidikan di MAN 2 Ponorogo

Di MAN 2 Ponorogo terdapat 110 tenaga pendidik dan kependidikan, yang terdiri dari 66 Aparatur Sipil Negara (ASN), 22 Guru Tidak Tetap (GTT), dan 23 Pegawai Tidak Tetap (PTT). Daftar guru dapat dilihat pada bagian akhir penelitian.⁵

⁵ Dokumen Nomor 05/D/22-II/2022.

6. Struktur Organisasi MAN 2 Ponorogo

Unsur pimpinan Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo yaitu, Bapak Nasta'in, S.Pd., M.Pd.I. selaku kepala MAN 2 Ponorogo. Bapak H. Agus Eko Handoyo, A.Ma. selaku Kepala Tata Usaha MAN 2 Ponorogo. Ibu Evie Meilianasari, S.Pd., M.Pd.I. selaku waka kurikulum MAN 2 Ponorogo. Bapak Wilson Arifudin Ashari, S.Pd. selaku waka kesiswaan MAN 2 Ponorogo. Bapak Asfihani, S.Sos. selaku waka sarpras MAN 2 Ponorogo. Ibu Hastutik Bayyinatur Rosyidah, S.Ag. selaku waka humas MAN 2 Ponorogo. Berikut struktur organisasi MAN 2 Ponorogo dapat dilihat pada lampiran 6 bagian akhir penelitian.⁶

7. Sarana Prasarana MAN 2 Ponorogo

Sarana dan prasarana suatu lembaga pendidikan mutlak harus ada dan harus memenuhi kebutuhan pendidikan. Fasilitas berfungsi untuk kelangsungan kegiatan belajar mengajar sehingga siswa yang belajar bisa mendapat ilmu sesuai yang diharapkan oleh pihak lembaga ataupun siswa sendiri. Berikut ini fasilitas yang ada di MAN 2 Ponorogo:⁷

Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana MAN 2 Ponorogo

NO	JENIS BANGUNAN	Jumlah	KONDISI BANGUNAN		
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	R. Kelas	36	36		
2	R. Kepala	1	1		
3	R. Waka	1	1		
3	R. TU	1	1		
4	R. Guru	1	1		
5	Perpustakaan	1	1		
6	Laboratorium:				

⁶ Dokumen Nomor 06/D/22-II/2022.

⁷ Dokumen Nomor 07/D/22-II/2022.

	Fisika	1	1		
	Kimia	1	1		
	Biologi	1	1		
	Bahasa	1	1		
	Komputer	3	3		
	Elektro	1	1		
7	Aula	1	1		
8	R. Ketrampilan	3	3		
9	R. Seni	1	1		
10	R. UKS	1	1		
11	R. OSIS	1	1		
12	R. Pramuka	1	1		
13	R. KIR	1	1		
14	R. English club/Arabic club	1	1		
15	R. PMR	1	1		
16	R. PKS	1	1		
11	R. BK	1	1		
12	R. Komite	1	1		
12	Sekretariat Bina Prestasi	1	1		
12	Masjid	1	1		
13	Ma'had putra	1	1		
14	Ma'had putri	1	1		
13	Toilet	24	24		
14	Tempat Parkir	3	3		
15	GOR	1	1		
16	Koperasi Siswa	1	1		
17	Gazebo	3	3		
18	Gedung workshop	1	1		
	J u m l a h	100	100	0	0

8. Keadaan Peserta Didik MAN 2 Ponorogo

Peserta didik di MAN 2 Ponorogo terdiri dari kelas X berjumlah 396 dengan rincian 96 siswa dan 300 siswi. Kelas XI berjumlah 373 dengan rincian 106 siswa dan 267 siswi. Kelas XII berjumlah 395 dengan rincian 82 siswa dan 313 siswi. Total keseluruhan jumlah siswa 286 dan 880 siswi. Berikut ini keadaan peserta didik yang ada di MAN 2 Ponorogo dapat di lihat pada lampiran 6 bagian akhir penelitian.⁸

B. PAPARAN DATA

MAN 2 Ponorogo merupakan madrasah yang memiliki visi yang dikenal dengan RUBI, religius, unggul, berbudaya dan integritas. Upaya madrasah dalam mewujudkan visi Integritas yaitu dengan menjadikan lembaga madrasah yang berintegritas. Bentuk upaya yang dilakukan oleh madrasah yaitu dengan adanya pembangunan zona integritas MAN 2 Ponorogo menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani. Dalam penelitian ini, peneliti fokus pada pelayanan informasi dan administrasi pendidikan melalui program PTSP, yaitu pada bagian area VI Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

1. Data Perencanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo

MAN 2 Ponorogo merupakan madrasah yang memiliki visi dan misi menjadi madrasah yang unggul dalam pelayanan informasi dan administrasi baik dengan pihak internal madrasah maupun pihak eksternal madrasah. Visi dan misi tersebut akan tercapai dengan perencanaan yang matang oleh pihak madrasah, karena perencanaan merupakan dasar dari upaya untuk mencapai tujuan dari visi dan misi tersebut. Langkah awal dalam perencanaan adalah adanya tujuan. Tujuan tersebut diwujudkan dalam bentuk upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat serta tercapai untuk

⁸ Lihat transkrip wawancara nomor 08/D/22-II/2022.

meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan tujuan meningkatkan pelayanan menjadi (lebih cepat, lebih ekonomis, lebih aman dan lebih efisien), meningkatkan jumlah unit layanan yang terstandarisasi layanan internasional, dan meningkatkan indikator kepuasan publik.⁹ Madrasah juga merancang mekanisme sistem informasi. Pernyataan ini sebagaimana hasil wawancara bersama Ibu Hastutik selaku waka humas MAN 2 Ponorogo: “Melakukan reformasi salah satunya melalui website, serta dengan terbitnya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang bagaimana mekanismenya akan lebih rinci dijelaskan oleh pak Iwan”.¹⁰

Kemudian menurut Bapak Iwan selaku ketua tim IT MAN 2 Ponorogo, yang diperlukan dalam mekanisme perencanaan sistem sebagai berikut: “Perencanaan sistem informasi kami mengacu pada proses bisnis yang termaktub dalam SOP Tim IT. Alur mekanismenya diusahakan memandang renstra (rencana strategis) dan skala prioritas yang dijadikan *goals* jangka pendek”.¹¹

Madrasah berupaya untuk memberikan pelayanan yang bermutu, Sebelum adanya sistem PTSP, pelayanan masih terkesan tidak efisien dan lambat, namun kebutuhan informasi publik masih belum lengkap dan akurat. Oleh karena itu, pelayanannya belum optimal dan profesional. Dalam hal tersebut madrasah melaksanakan perencanaan program setiap tahun anggaran atau tahun ajaran baru guna memperbaiki sistem pelayanan yang baik dan profesional. Pernyataan ini sebagaimana hasil wawancara bersama Ibu Hastutik selaku waka humas, MAN 2 Ponorogo: “Biasanya perencanaan program dilaksanakan setiap awal tahun pelajaran, untuk PTSP sendiri dimulai pada akhir tahun 2020”.¹²

⁹ Lihat transkrip dokumentasi nomor 10/D/26-III/2022.

¹⁰ Lihat transkrip wawancara nomor 01/W/17-II/2022.

¹¹ Lihat transkrip wawancara nomor 03/W/26-III/2022.

¹² Lihat transkrip wawancara nomor 01/W/17-II/2022.

Kemudian menurut Bapak Muslih selaku staf tata usaha MAN 2 Ponorogo, perencanaan sebagai berikut: “Biasanya perencanaan program dilaksanakan setiap awal tahun anggaran”.¹³

Setiap pelaksanaan perencanaan program yang dilaksanakan pada awal tahun anggaran atau tahun ajaran baru, kepala madrasah akan ikut serta pada proses perencanaannya selaku penanggungjawab. Hal ini sesuai dengan yang tertera pada surat keputusan tim pelaksana dan konsultasi pelayanan terpadu satu Pintu MAN 2 Ponorogo.¹⁴ Bukan hanya kepala madrasah saja yang berperan serta dalam proses perencanaan ini, melainkan melibatkan berbagai pihak yang berkaitan dengan sistem informasi, baik dari humas, tim IT sebagai pendukung, pihak tata usaha sebagai pelaksana, dan juga tim PTSP. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara serta dokumentasi SK tim PTSP MAN 2 Ponorogo. Ibu Hastutik selaku waka humas menyampaikan bahwa: “Dalam proses perencanaan tentu pihak yang terlibat dalam proses ini mulai dari pihak tata usaha, IT, dan waka humas”.¹⁵ Bapak Muslih selaku staf tata usaha MAN 2 Ponorogo, juga menyampaikan bahwa: “Semua pihak yang terkait dengan sistem informasi baik tenaga pendidik dan tenaga kependidikan”.¹⁶ Bapak Iwan selaku ketua IT MAN 2 Ponorogo, beliau menambahkan sebagai berikut: “Tim IT yang bisa jadi menggandeng pihak ketiga jika diperlukan”. Diharapkan dari dilibatkannya banyak pihak yang terkait sistem informasi dalam proses perencanaan ini, agar tumbuh rasa memiliki sehingga akan timbul rasa tanggungjawab dalam mengemban amanah.¹⁷

Dari uraian di atas proses perencanaan sistem informasi manajemen di MAN 2 Ponorogo memiliki tujuan, target pencapaian, mekanisme perencanaan, waktu perencanaan serta pihak-pihak yang terlibat dalam proses perencanaan sistem informasi

¹³ Lihat transkrip wawancara nomor 02/W/23-II/2022.

¹⁴ Lihat transkrip dokumentasi nomor 11/D/26-III/2022.

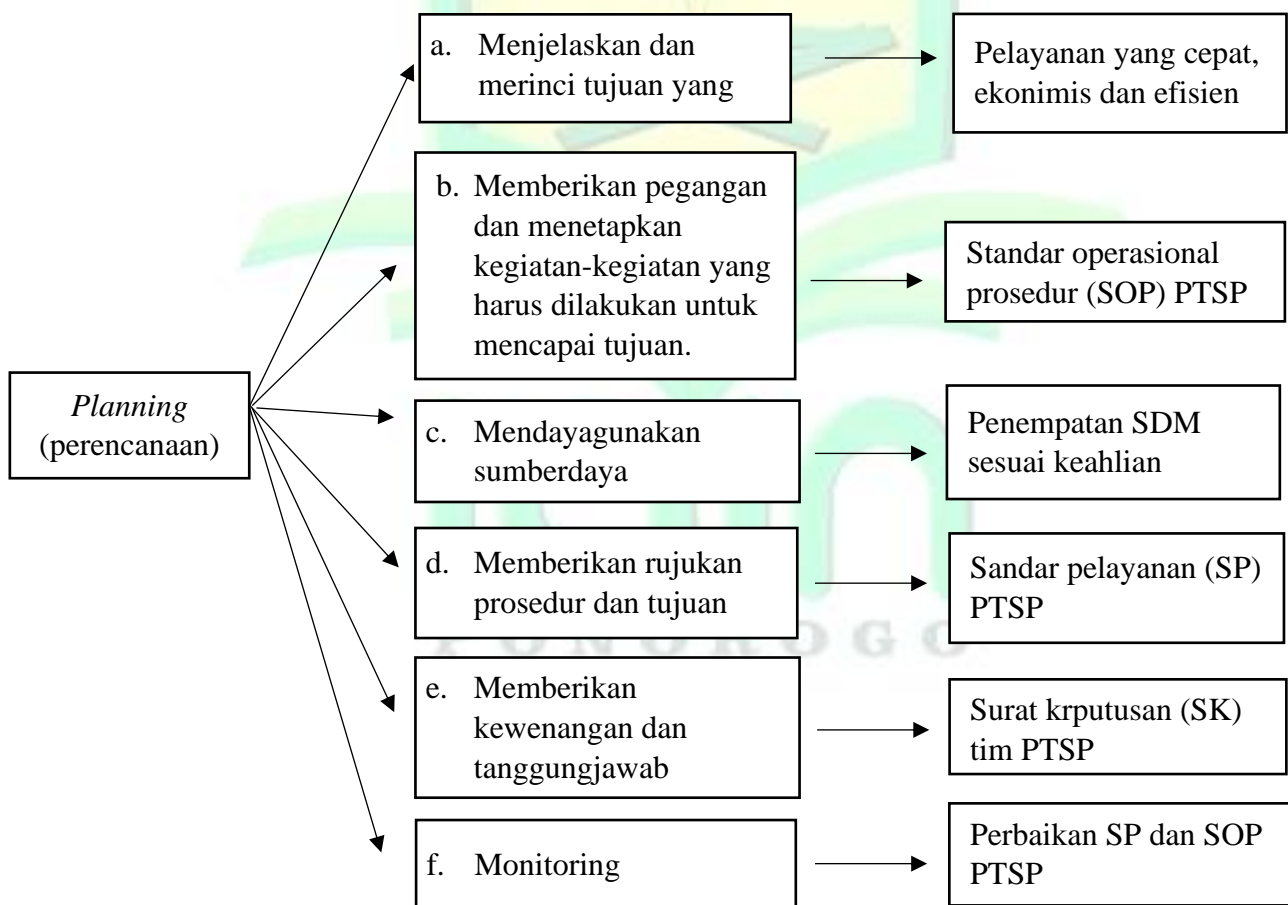
¹⁵ Lihat transkrip wawancara nomor 01/W/17-II/2022.

¹⁶ Lihat transkrip wawancara nomor 02/W/23-II/2022.

¹⁷ Lihat transkrip wawancara nomor 03/W/26-III/2022.

tersebut. Dengan adanya proses-proses perencanaan tersebut berguna untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan nantinya dalam penerapan sistem informasi di MAN 2 Ponorogo. Perencanaan yang baik juga dapat memberikan pengaruh dalam pelaksanaan nantinya. Perencanaan pelayanan informasi dan administrasi di MAN 2 Ponorogo memanfaatkan kemajuan teknologi, dengan fasilitas yang akan menunjang perencanaan pelayanan informasi dan administrasi. Sedangkan untuk bentuk dari program penyediaan layanan informasi dan administrasi yaitu secara langsung dan melalui online yang tersedia di website MAN 2 Ponorogo.

Pada tahap perencanaan, MAN 2 Ponorogo menerapkan beberapa tahapan penyusunan perencanaan untuk mencapai hasil perencanaan sesuai dengan yang diharapkan. Secara skematis tahapan perencanaan MAN 2 Ponorogo dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4.1 tahap perencanaan Sistem Informasi Manajemen

2. Data Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo

Sistem informasi manajemen dalam pelayanan informasi dan administrasi di MAN 2 Ponorogo melalui program pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). PTSP dihadirkan sebagai salah satu fasilitas layanan publik. Proses layanan secara otomatis berubah dari manual atau *self services* menjadi layanan terpusat atau terintegrasi dengan sistem manajemen PTSP. Semua jenis pelayanan tersebut terintegrasi dan dijalankan secara terpadu sehingga dapat efektif dan efisien dalam meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan yang ada di MAN 2 Ponorogo.

Penerapan sistem informasi manajemen diperlukan adanya pengelompokan atau pengorganisasian dalam pelayanan informasi dan administrasi untuk membantu pembagian tugas dan tanggungjawab dalam perencanaan maupun pelaksanaan program. Pembagian tugas diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan serta kemampuan masing-masing individu dalam mengelola tugas. Pembentukan tim dalam menyusun dan merumuskan suatu program dibutuhkan untuk mempermudah dalam merencanakan program. Sebagaimana hasil wawancara bersama dengan Ibu Hastutik selaku waka humas MAN 2 Ponorogo, sebagai berikut: “Melalui Surat Keputusan dari Kepala Madrasah kepada pihak PTSP, yang di dalamnya telah tercantum nama-nama beserta posisi penugasannya”.¹⁸ Kemudian dari bapak Muslih selaku staf tata usaha MAN 2 Ponorogo, menyampaikan bahwa: “Dari Bapak Kepala Madrasah memberikan surat keputusan untuk tim PTSP yang di dalamnya tercantum ada bagian *front office* dan *back office*”.¹⁹ Pak Iwan selaku ketua dari tim IT, menyampaikan pendapat beliau sebagai berikut: “Mengenai pembentukan tim, melalui surat keputusan Kepala Madrasah”.²⁰

¹⁸ Lihat transkrip wawancara nomor 01/W/17-II/2022.

¹⁹ Lihat transkrip wawancara nomor 02/W/23-II/2022.

²⁰ Lihat transkrip wawancara nomor 03/W/26-III/2022.

Dengan adanya pembagian atau pengelompokan tugas pada program PTSP membantu terciptanya pelayanan yang lebih mudah, cepat, ramah, dan transparan. Serta pelayanan bisa lebih efektif dan efisien. Pelayanan informasi dan administrasi di sebuah lembaga tentunya memiliki kegiatan yang menjadi pedoman untuk selanjutnya akan menjadi acuan dalam penerapan pelayanan informasi dan administrasi, acuan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima, mencapai target dan tujuan. Pernyataan tersebut sebagaimana hasil wawancara bersama Bapak Iwan selaku ketua tim IT MAN 2 Ponorogo, berikut tutur beliau: “Kegiatan atau program yang menjadi acuan kami yaitu, pemetaan jaringan internet, analisa kebutuhan server beserta keuangannya, menciptakan aplikasi yang mendukung pelayanan kepada peserta didik dan masyarakat umum”.²¹ Ibu Hastutik selaku waka humas MAN 2 Ponorogo menyampaikan bahwa: “Kegiatan penyampaian informasi terupdate mengenai kegiatan di lingkup madrasah melalui website”.²² Sedangkan bapak Muslih selaku staf tata usaha MAN 2 Ponrogo, beliau juga menyampaikan bahwa, yang menjadi menjadi acuan yaitu: “Kegiatan dan program yang menjadi acuan dalam pelaksanaan yaitu dengan penyampaian informasi secara rinci, terstruktur, aktual dan terpercaya dengan di dukung oleh pelayanan secara online”.²³

Dengan penerapan PTSP, para pendidik dan staf yang bertugas, atau masyarakat terpencil di pulau manapun, dapat memperoleh informasi dan pengelolaan administrasi (dokumen/berkas) yang didukung oleh layanan PTSP dengan lebih mudah, cepat, dan lebih aman. Dalam pemenuhan kebutuhan informasi maka standar pelayanan informasi dan administrasi MAN 2 Ponorogo merupakan hal yang penting guna meningkatkan mutu layanan. Sebagaimana hasil dokumentasi pada area VI peningkatan kualitas pelayanan publik dan SK standart pelayanan MAN 2 Ponorogo yaitu, unit kerja memiliki kebijakan

²¹ Lihat transkrip wawancara nomor 03/W/26-III/2022.

²² Lihat transkrip wawancara nomor 01/W/17-II/2022.

²³ Lihat transkrip wawancara nomor 02/W/23-II/2022.

standar pelayanan, unit kerja memiliki SOP untuk melaksanakan standar pelayanan, serta unit kerja memiliki standar pelayanan dan SOP yang telah ditinjau dan disempurnakan. Selain standar pelayanan yang ada, upaya madrasah untuk meningkatkan pelayanan meliputi budaya pelayanan yang baik. Singkatnya, unit kerja melakukan sosialisasi/pelatihan berupa etika, estetika dan *capacity building* untuk menerapkan budaya pelayanan unggul. Unit kerja tersebut sudah memiliki informasi tentang layanan sederhana yang dapat diakses melalui berbagai media. Unit kerja memiliki sistem *reward* dan *punishment* bagi pelaksana layanan, dan memberikan kompensasi bagi penerima manfaat jika kinerja tidak mencapai standar. Unit kerja memiliki layanan *built-in* dan unit kerja telah melakukan reformasi dan inovasi pelayanan. Reviu dan perbaikan standart operasional prosedur (SOP) juga dilaksanakan guna terus berbenah mencapai pelayanan yang prima. Hal ini sesuai hasil dari dokumentasi area VI peningkatan kualitas dan pelayanan publik MAN 2 Ponorogo.²⁴

Dengan demikian setelah diterapkannya PTSP, pelaksanaan pelayanan publik pada bidang pendidikan berjalan lebih baik, masyarakat, guru dan tenaga kependidikan serta siswa dapat terbantu dan dimudahkan. Pelayanan lebih terfokus dan terarah, serta memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan dan professional baik itu dari petugas *back office* maupun petugas layanan (*front office*) pada layanan PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo.

Alur pelayanan dimulai saat penerima pelayanan tiba di PTSP MAN 2 Ponorogo, kemudian petugas pelayanan (*fornt office*) akan menyambut dan mempersilahkan untuk menuju ke meja layanan sesuai dengan permohonan yang akan diajukan dan dilayani sebagai penerima permintaan informasi publik oleh petugas. Selanjutnya petugas menerima persyaratan pengajuan permohonan berupa dokumen (*input*) yang diperlukan dan mentransfernya ke petugas kantor (*back office*). Petugas *back office* kemudian

²⁴ Lihat transkrip dokumentasi nomor 14/D/26-III/2022.

mengarahkan dan memproses metode persiapan. Selanjutnya menginformasikan ke petugas layanan PTSP (*front office*) untuk memproses lebih lanjut sampai dengan selesai. kemudian melaporkannya kepada pimpinan yaitu Kepala Madrasah. Hasil (*output*) berupa produk seperti surat keterangan, surat rekomendasi, legalisir ijazah, cap 3 jari dan surat permohonan. Implementasi konsep pelayanan terpadu yang diuraikan didasarkan pada standar operasional prosedur (SOP) Madrasah.²⁵ Pernyataan tersebut sebagaimana hasil dokumentasi dan observasi di lingkungan MAN 2 Ponorogo.²⁶

Selanjutnya dilakukan sosialisasi atau pelatihan penerapan budaya prima di lingkup MAN 2 Ponorogo terkait 5 budaya kerja, serta dilaksanakannya rapat koordinasi karyawan dan karyawan MAN 2 Ponorogo. Pernyataan di atas sesuai dengan hasil dokumentasi area VI peningkatan kualitas dan pelayanan publik MAN 2 Ponorogo.²⁷ Penerapan sistem informasi dalam upaya peningkatan layanan informasi dan administrasi pendidikan di MAN 2 Ponorogo selain melalui pelayanan secara langsung dengan media cetak seperti koran, majalah serta adanya papan pengumuman berupa banner, yaitu dengan pelayanan secara online baik melalui website resmi MAN 2 Ponorogo www.manduaponorogo.sch.id, di dalamnya juga telah termaktub pelayanan *e-ptsp* yang merupakan inovasi pelayanan PTSP yang dapat dilakukan secara online dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja. pelayanan secara online (*e-ptsp*) memiliki berbagai fitur pelayanan bagi peserta didik, guru atau tenaga kependidikan, alumni dan, umum. Selain itu juga bisa mendapatkan informasi melalui berbagai kanal media sosial yang ada, mulai dari *facebook*, *instagram*, *youtube*, *twitter* hingga *tiktok*. Semua telah termaktub dalam hasil dokumentasi area VI peningkatan kualitas dan pelayanan publik MAN 2 Ponorogo.²⁸

²⁵ Lihat transkrip dokumentasi nomor 13/D/26-III/2022.

²⁶ Lihat transkrip observasi nomor 03/O/26-III/2022.

²⁷ Lihat transkrip dokumentasi nomor 15 D/26-III/2022.

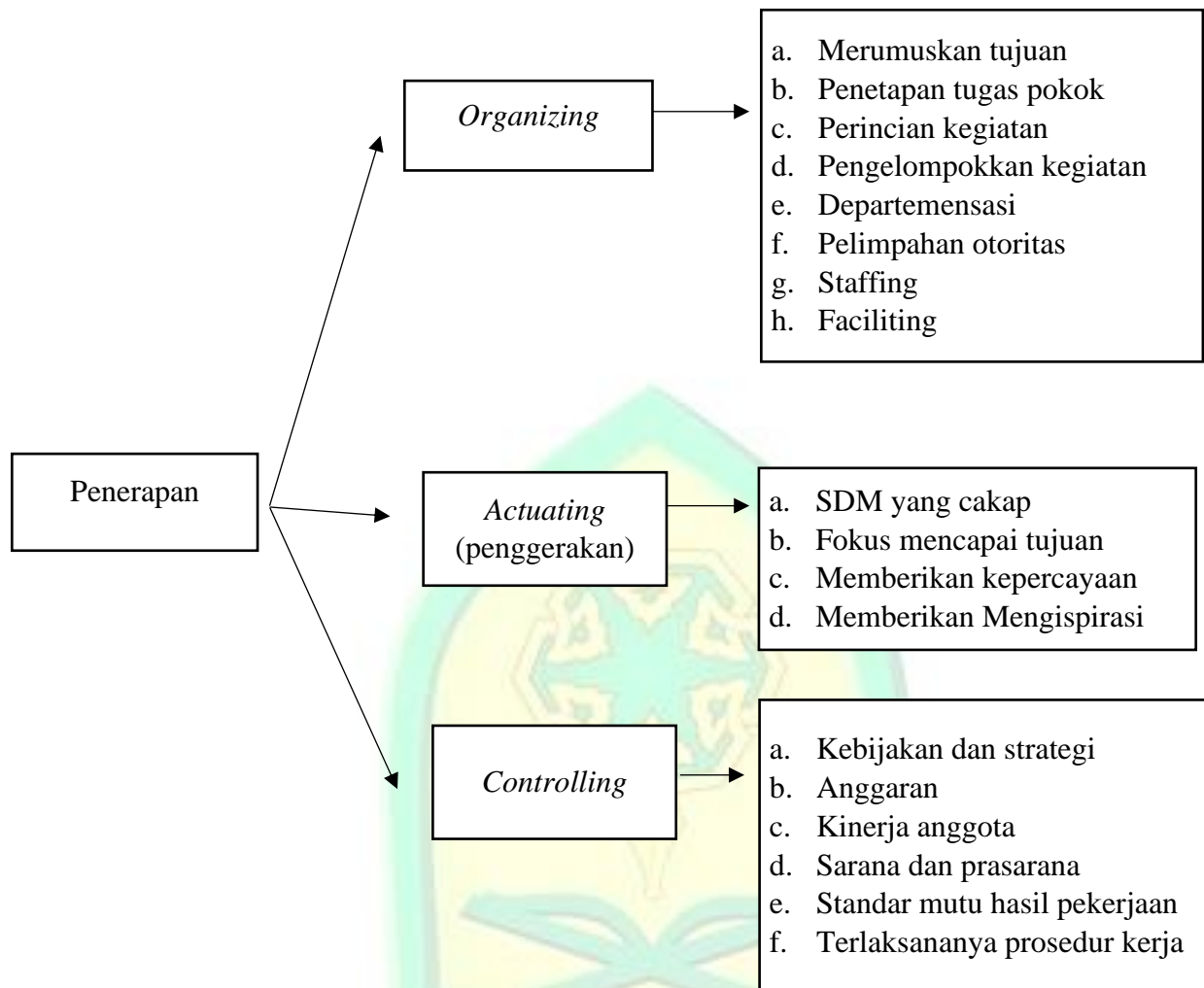
²⁸ Lihat transkrip dokumentasi nomor 16 D/26-III/2022.

Selain pelayanan yang dapat dilakukan secara online, madrasah juga berinovasi dalam sistem pencatatan, yang sebelumnya dilakukan secara konvensional saat ini telah dilakukan secara digital, inovasi ini dinamakan dengan inovasi buku digital. Buku digital ini bertujuan untuk menjadikan catatan administrasi kelembagaan akan terstruktur secara efektif dan efisien. Hal ini juga sesuai hasil dokumentasi area VI peningkatan kualitas dan pelayanan publik MAN 2 Ponorogo.²⁹

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa dalam proses penerapan sistem informasi manajemen, madrasah menyadari pentingnya pembagian tim guna mempermudah dalam menjalankan program tersebut. Pembentukan tim ini melalui turunnyalah Surat Keputusan (SK) dari bapak Kepala Madrasah selaku penanggungjawab. Standart Pelayanan dan juga Standart Operasional Pelayanan juga telah dipenuhi sebagai bentuk acuan dari pelaksanaan program. Madrasah juga telah melakukan inovasi-inovasi guna mendukung peningkatan pelayanan yang bermutu.

Pada tahap selanjutnya yaitu penerapan yang terdiri dari *organizing*, *actuating*, dan *controlling* untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan. Secara skematis proses penerapan sistem informasi manajemen di MAN 2 Ponorogo di jelaskan melalui bagan berikut:

²⁹ Lihat transkrip dokumentasi nomor 17 D/26-III/2022.



Gambar 4.2 tahap penerapan Sistem Informasi Manajemen

3. Data Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo

Pelaksanaan sebuah program tentu menghadapi faktor penghambat serta pendukung keberhasilan program. Faktor pendukung inilah yang menjadi kelebihan dan juga sebagai alasan program dapat dilaksanakan dengan baik. Faktor pendukung dari sistem informasi manajemen di MAN 2 Ponorogo seperti yang di sampaikan oleh Ibu Hastutik seklaku waka humas MAN 2 Ponorogo dalam hasil wawancara berikut: “Mengenai faktor pendukung, tidak bisa dipungkiri yaitu sumber daya manusia (tim) yang solid, didukung juga dengan sarana prasarana, serta analisa terhadap manajemen resiko sehingga dapat mengetahui arah penyelesaian pada permasalahan”.³⁰ Bapak Iwan

³⁰ Lihat transkrip wawancara nomor 01/W/17-II/2022.

selaku ketua IT MAN 2 Ponorogo, menyampaikan beberapa faktor pendukung, sebagai berikut: “Faktor pendukung dari SDM, jika dari IT ada analisa ketersediaan server, serta tentunya biaya”.³¹ Bapak Muslih selaku staf tata usaha MAN 2 Ponorogo menyampaikan beberapa faktor pendukung, yaitu: “Pendukung tentunya sumber daya manusia, adanya standart pelayanan, standart operasional pelayanan, sarana dan prasarana”.³²

Selain faktor pendukung ada faktor yang menghambat berjalannya program. Faktor penghambat dari sistem informasi manajemen di MAN 2 Ponorogo yaitu, tentang jumlah tenaga, biaya serta jika adanya pembaharuan sistem. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Ibu Hastutik selaku waka humas MAN 2 Ponorogo sebagai berikut: “Ketika ada suatu hal yang baru harus memerlukan penyesuaian dan pemahaman yang matang terkait dengan hal baru tersebut”.³³ Sedangkan dari Bapak Muslih selaku staf tata usaha MAN 2 Ponorogo, menyampaikan, sebagai berikut: “Ketika ada pembaharuan sistem, karena perlu adanya pemahaman dan pembelajaran lebih matang terkait sisrem tersebut”³⁴ Bapak Iwan menambahkan terkait faktor penghambat sistem informasi manajemen di MAN 2 Ponorogo yaitu: “SDM yang masih terbatas karena sebagian besar anggota tim IT adalah guru yang harus mengajar dengan jam mengajar di atas 30 JP, Biaya yang terbatas”.³⁵

Upaya madrasah dalam menghadapi faktor penghambat yaitu dengan melakukan pelatihan kepada karyawan dan karyawan serta penilaian kepuasan sebagai acuan tolak ukur persentase ketercapaian tujuan. Sesuai pada hasil dokumentasi yang menyatakan bahwa, Unit kerja melakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan, hasil survei kepuasan masyarakat dipublikasikan, dan unit kerja menindak lanjuti hasil survei kepuasan masyarakat tersebut. Hasil survei ini disebut dengan indeks kepuasan

³¹ Lihat transkrip wawancara nomor 03/W/26-III/2022.

³² Lihat transkrip wawancara nomor 02/W/23-II/2022.

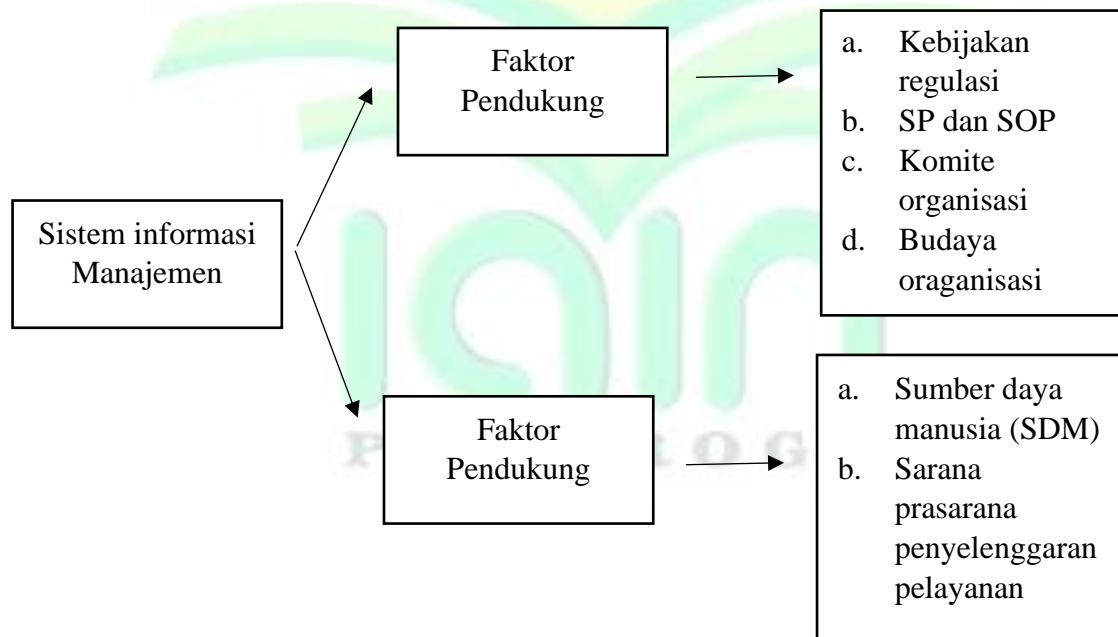
³³ Lihat transkrip wawancara nomor 01/W/17-II/2022.

³⁴ Lihat transkrip wawancara nomor 02/W/23-II/2022.

³⁵ Lihat transkrip wawancara nomor 03/W/26-III/2022.

masyarakat (IKM) pada bagian pelayanan publik. Melalui aplikasi yang disediakan di kantor PTSP masyarakat dapat memberikan penilaiannya mengenai pelayanan yang dilakukan oleh madrasah. Berikut data hasil survei IKM pelayanan publik MAN 2 Ponorogo dapat dilihat pada lampiran 6 bagian akhir penelitian.³⁶

Kesimpulan dari paparan di atas adalah, dalam pelaksanaan tentunya terdapat faktor pendukung kelacaran program yaitu sumber daya manusia yang solid, sarana prasarana, serta biaya. Sedangkan faktor penghambat merupakan faktor penghambat dalam pelaksanaan program yaitu mempelajari atau membangun pemahaman sistem baru, serta pembagian jam kerja. Oleh karena itu, dengan adanya faktor penghambat tersebut madrasah berupaya menindaklanjuti dengan melakukan survei penilaian kepuasan masyarakat, serta dengan kotak saran yang tersedia di kantor PTSP dan secara online di website MAN 2 Ponorogo yang selanjutnya akan ditindak lanjuti dalam rapat evaluasi bersama pimpinan. Faktor pendukung dan penghambat sistem informasi manajemen di MAN 2 Ponorogo secara skematis di jelaskan melalui bagan berikut:



Gambar 4.3 faktor pendukung dan penghambat Sistem Informasi Manajemen

³⁶ Lihat transkrip dokumentasi nomor, 09/25-III/2022.

C. PEMBAHASAN

1. Analisis Perencanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo

Sistem merupakan sekumpulan komponen yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling bergantung untuk mencapai suatu tujuan bersama.³⁷ Dari lukman hakim dalam Godon B Davis, Informasi adalah data yang telah diolah dalam format yang penting bagi penerimanya dan memiliki nilai nyata atau konkrit dalam pengambilan keputusan di masa yang akan datang.³⁸ Penerapan manajemen sebagai proses terhadap sistem informasi manajemen adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan dalam setiap kegiatan informasi manajemen.³⁹ Pernyataan tersebut sejalan dengan fungsi-fungsi manajemen yang kemukakan oleh Terry dalam H.E Syarifudin yang meliputi: *Planning, organizing, actuating, dan controlling*.⁴⁰

MAN 2 Ponorogo dalam melaksanakan sistem informasi manajemen telah menggunakan fungsi yang sejalan dengan pendapat George R. Terry, karena MAN 2 Ponorogo memiliki visi dan misi religius, unggul, berbudaya dan integritas atau biasa disebut dengan RUBI. Salah satu dari visi misi madrasah yaitu integritas. Ada berbagai visi yang rumuskan oleh madrasah salah satunya integritas dalam pelayanan. Dalam mencapai visi misi madrasah berupaya menanamkan keselarasan ucapan dan perbuatan bagi warga madrasah, menjadikan karakter integritas sebagai landasan warga madrasah dalam memberikan pelayanan, bekerja, belajar, berproses, dan memperoleh hasil. Tindakan tersebut dilakukan madrasah untuk mencapai tujuan dalam memberikan layanan yang integritas. Madrasah melakukan pengendalian dan penilaian supaya

³⁷ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Informasi Manajemen*, 32.

³⁸ *Ibid.*, 34.

³⁹ Tim Dosen Administrasi Pendidikan, *Manajemen pendidikan*, 174.

⁴⁰ H.E Syarifudin, *Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Diadit Media, 2011), 19.

pelaksanaan program dapat sejalan dengan visi misi dan tujuan madrasah. Keempat fungsi manajemen tersebut diterapkan dengan tujuan program madrasah berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan target madrasah.

Langkah awal yang diambil oleh madrasah untuk memulai program dalam sistem informasi manajemen yaitu dengan perencanaan. Perencanaan pada dasarnya berarti membuat keputusan tentang arah yang akan dituju, tindakan yang akan diambil, sumber daya untuk diproses, dan pilihan metode yang akan digunakan. Rencana ini memandu tujuan organisasi dan menetapkan praktik terbaik untuk mencapainya. Prosedur dapat berupa pengelolaan sumber daya dan penerapan teknik atau metode. Keberadaan rencana sangat penting bagi organisasi karena memiliki tujuan sebagai berikut:⁴¹

a. Menjelaskan dan merinci tujuan yang ingin dicapai

Perencanaan dimulai dengan adanya tujuan yang ingin dicapai secara jelas. Penetapan tujuan akan berpengaruh pada lembaga dalam mencapai tujuan. Tujuan tersebut berupa upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat, serta menentukan target yang akan dicapai sebagai berikut, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan tujuan meningkatkan pelayanan menjadi (lebih cepat, lebih ekonomis, lebih aman dan lebih efisien), meningkatkan jumlah unit layanan yang terstandarisasi layanan internasional, dan meningkatkan indikator kepuasan publik.

b. Memberikan pegangan dan menetapkan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Prosedur yang kedua yaitu tentang pegangan dan kegiatan yang dirancang dalam upaya mencapai tujuan MAN 2 Ponorogo dalam merumuskan kegiatan dan pegangan dalam memberikan pelayanan informasi dan administrasi yaitu dengan melakukan

⁴¹ Tim dosen administrasi pendidikan, *Manajemen pendidikan*, 93.

reformasi pelayanan dari konvensional menuju pelayanan online. Sedangkan yang dijadikan pegangan dalam proses perencanaan ini adalah standart operasional prosedur (SOP) dan alur mekanismenya diusahakan memandang renstra (rencana strategis) dan skala prioritas yang dijadikan *goals* jangka pendek.

- c. Organisasi memperoleh standar sumber daya terbaik dan mendayagunakan sesuai tugas pokok fungsi yang telah ditetapkan.

Sumber daya menjadi komponen penting dalam perencanaan program, baik sumber daya manusia maupun sumber daya yang lainnya. MAN 2 Ponorogo dalam proses perencanaan ini guna mencapai tujuan, maka langkah yang diambil adalah dengan mendapatkan atau menempatkan orang-orang yang memiliki keahlian di bidang administrasi dan informasi, serta sarana prasarana sebagai sumber daya pendukung telah cukup memadai. Bentuk pendayagunaan sumber daya tersebut terlihat pada surat keputusan tim PTSP dari Kepala Madrasah.

- d. Menjadi rujukan anggota organisasi dalam melaksanakan aktivitas yang konsisten prosedur dan tujuan.

Pelaksanaan aktivitas yang konsisten diperlukan standar yang menjadi rujukan dalam memberikan layanan. MAN 2 Ponorogo dalam proses ini telah memiliki standar pelayanan (SP) yang meliputi, unit kerja memiliki SOP untuk melaksanakan standar pelayanan, dan unit kerja memiliki standar pelayanan dan SOP yang telah ditinjau dan disempurnakan. Memberikan batas kewenangan dan tanggungjawab bagi seluruh pelaksana.

- e. Memberikan batas kewenangan dan tanggungjawab bagi seluruh pelaksana.

Batas kewenangan dan tanggungjawab diberikan untuk memaksimalkan kinerja anggota. Kepala Madrasah melalui surat keputusan tim PTSP telah memberikan batas kewenangan serta tanggungjawab pada masing-masing individu dalam melaksanakan pelayanan.

- f. Memonitor dan mengukur berbagai keberhasilan secara internship sehingga bisa menemukan dan memperbaiki penyimpangan secara dini.

Kegiatan monitoring dan pengukuran berbagai keberhasilan ini bertujuan untuk mengatasi penyimpangan yang mungkin akan terjadi. Seperti yang telah tertera pada standar pelayanan bahwa MAN 2 Ponorogo telah melakukan monitoring dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP.

2. Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu program madrasah sebagai upaya mencapai tata kelola madrasah yang baik. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo bertujuan untuk melayani berbagai jenis pelayanan yang dikendalikan oleh satu sistem pengendalian manajemen, diselenggarakan secara terpusat di satu lokasi. Dalam rangka mendekati tujuan peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan mempersingkat proses pelayanan, maka lahirlah suatu inovasi pelayanan publik dengan prinsip pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Tujuan lainnya adalah untuk meminimalkan interaksi langsung antara pengguna layanan dengan pelaksana/perangkat dalam rangka menciptakan tata kelola yang baik dan bersih.⁴²

Upaya yang dilakukan madrasah dalam pelaksanaan PTSP di MAN 2 Ponorogo yaitu dengan penerapan fungsi manajemen. Proses penerapan fungsi manajemen tersebut dimulai dengan proses pengorganisasian. Mengorganisasikan adalah mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerja, wewenang, dan sumber daya di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.⁴³

⁴² Moh. Syukron Roziqin, M. Hanif Satria Budi, "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri", *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 174.

⁴³ Tim dosen administrasi pendidikan, *Manajemen pendidikan*, 94.

Sarwoto dalam Muhammad Kristiawan dan kawan-kawan menyebutkan proses organizing meliputi beberapa kegiatan yaitu sebagai berikut:⁴⁴

a. Perumusan Tujuan

MAN 2 Ponorogo dalam penerapan sistem informasi manajemen telah merumuskan tujuan yang hendak dicapai secara jelas dan lengkap. Mulai dari ruang lingkup sasaran pelayanan yaitu internal dan eksternal madrasah. Sarana prasarana yang mendukung pelayanan baik secara konvensional dengan berdirinya ruang pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) maupun berbasis online.

b. Penetapan Tugas Pokok

Madrasah dalam penetapan tugas pokok bagi anggota tim PTSP maupun tim IT telah memperhatikan hal-hal seperti, tugas pokok yang diberikan telah berorientasi pada tujuan yaitu menjadi pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat dengan lebih cepat, lebih ekonomis, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau. Serta tugas pokok harus dalam batas kemampuan untuk dicapai dalam jangka waktu tertentu, hal tersebut telah tertera pada SOP setiap pelayanan seperti pelayanan surat permohonan keterangan, surat permohonan rekomendasi, dan juga pelayanan pembayaran infaq komite.

c. Perincian Kegiatan

MAN 2 Ponorogo telah menyusun kegiatan secara lengkap dan rinci. Seperti yang telah tertera pada surat keputusan tim PTSP bahwa tim pelaksana di bagi menjadi 2 yaitu ada *front office* dan *back office*. Rincian kegiatan dari bagian *front office* yaitu bertugas menerima berkas dari pemohon menginput data pemohon dalam sistem, melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas awal dan memberikan jawaban kepada pemohon atas bisa atau tidaknya berkas di proses, jika di proses (diagendakan

⁴⁴ Muhammad Kristiawan, et al, *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 27.

dalam surat masuk) sekaligus bertugas dalam pengambilan hasil berkas, dan menerima pelayanan aduan masyarakat (dumas) terkait pelayanan aduan dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan survei kepuasan masyarakat. Sedangkan *back office* bertugas meneliti berkas yang diterima dari perugas *front office* dan melakukan aksekusi terhadap berkas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP).

d. Pengelompokan Kegiatan

MAN 2 Ponorogo telah mengelompokkan kegiatan sesuai dengan fungsinya. Kegiatan yang erat hubungannya satu sama lain dikelompokkan menjadi satu. Sesuai dengan yang telah tertera pada standar pelayanan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh Tim PTSP telah dirici sedemikian rupa dengan model pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang menyediakan tiga meja pelayanan yang memiliki rincian tugas yang berbeda-beda pula.

- 1) Meja satu diperuntukkan melayani permohonan surat keterangan siswa, surat persetujuan mutasi siswa masuk, surat persetujuan mutasi siswa keluar, surat rekomendasi siswa mengikuti lomba, surat keterangan alumni, surat keterangan kelakuan baik, surat keterangan kesalahan penulisan ijazah, surat keterangan ijazah rusak, ijazah hilang, pelayanan legalisir, pelayanan permohonan pengesahan perangkat pembelajaran.
- 2) Meja dua diperuntukkan melayani permohonan surat rekomendasi melaksanakan ijin penelitian, surat rekomendasi melaksanakan ijin praktek pembelajaran, surat keterangan mahasiswa telah selesai melaksanakan penelitian, surat rekomendasi peminjaman aula atau tempat, surat masuk, surat keluar, konsultasi bimbingan konseling, konsultasi umum (tamu), permohonan kenaikan gaji berkala (KGB), permohonan rekomendasi kenaikan tingkat

pegawai, permohonan rekomendasi cuti pegawai, dan permohonan pengadaan kegiatan.

- 3) Meja tiga diperuntukkan melayani pelayanan pembayaran infaq komite.

Pada pelayanan e-PTSP tertera pada website MAN 2 Ponorogo pada zona integritas bagian PTSP telah dirici sedemikian rupa dengan menyediakan daftar layanan yang telah di petakan sesuai dengan pengajuan pemohon.

- 1) Layanan peserta didik diperuntukkan melayani permohonan keterangan siswa aktif, permohonan persetujuan mutase siswa masuk, permohonan mutase keluar, permohonan rekomendasi mengikuti lomba, surat kelakuan baik siswa, surat kesalahan penulisan ijazah, surat ijazah rusak, surat ijazah hilang, dan legalisir.
- 2) Layanan guru atau tenaga kependidikan diperuntukkan melayani permohonan pengesahan perangkat, layanan permohonan kenaikan gaji berkala, permohonan rekomendasi kenaikan tingkat pegawai, permohonan rekomendasi cuti pegawai, dan permohonan rekomendasi pengadaan kegiatan.
- 3) Layanan alumni diperuntukkan melayani surat keterangan alumni, surat keterangan lulus (SKL), layanan cap tiga jari, pengambilan ijazah, dan legalisir.
- 4) Layanan umum diperuntukkan melayani permohonan surat rekomendasi melaksanakan izin penelitian, permohonan surat rekomendasi melaksanakan izin praktek pembelajaran, surat selesai penelitian, permohonan peminjaman aula atau ruangan di MAN 2 Ponorogo, layanan surat masuk, dan layanan surat keluar.

e. Departementasi

Departementasi merupakan proses konservasi fungsi-fungsi menjadi satuan-satuan organisasi dengan berpedoman pada prinsip-prinsip organisasi. Dalam hal ini, prinsip yang harus diperhatikan adalah setiap organisasi memerlukan pengkoordinasian dan setiap organisasi memerlukan adanya hierarki. PTSP MAN 2

Ponorogo telah memperhatikan prinsip-prinsip organisasi, sebagaimana yang telah tertera dalam surat keputusan tim PTSP yang terdiri dari penanggung jawab, koordinator, ketua, operator, *front office* dan *back office*.

f. Pelimpahan otoritas

Otoritas dapat diartikan sebagai kekuasaan atau hak untuk bertindak atau memberikan perintah untuk menimbulkan tindakan-tindakan dari orang lain. Otoritas bersumber dari beberapa hal yaitu 1) ketentuan perundang-undangan atau regulasi-regulasi; 2) posisi dalam konstelasi organisatoris yang telah ditetapkan sebelumnya (AD-ART) organisasi; 3) pelimpahan otoritas; dan 4) perintah atasan.

Pelimpahan otoritas kepada tim PTSP tertera pada Surat Keputusan (SK) yang mencakup beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
- 2) Penyelenggaraan Pendidikan Undang - Undang Nomor 25 tahun 2019 peraturan tentang pelayanan publik;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang pengeloaan dan penyelenggaraan pendidikan;
- 4) Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang pelayanan terpadu satu pintu;
- 5) Permen PAN RB nomor 15 tahun 2014 tentang standar pelayanan publik;
- 6) Peraturan Menteri Agama Nomor 42 tahun 2016 tentang organisasi organisasi dan tata kerja Kementerian Agama;
- 7) Permen PAN nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat (Permen PAN RB no 16 tahun 2014 tentang Pedoman *survey* kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik);
- 8) Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang standart pelayanan publik;

- 9) Peraturan menteri Agama No 65 tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama;
- 10) Keputusan Menteri PAN RB nomor 63 /kep/M.pan /7/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik;
- 11) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 12) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah;
- 13) Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;
- 14) Keputusan Menteri Agama No 90 tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama;
- 15) Hasil Rapat pimpinan Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo hari Senin tanggal 3 Januari 2022.

g. *Staffing*

Penempatan orang pada satuan-satuan organisasi yang telah tercipta dalam proses departmentasi. Sebagaimana yang telah tertera dalam Surat Keputusan Tim PTSP, sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Tim Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo Tahun 2022**

No	Nama	Jabatan dalam Dinas	Jabatan dalam Team
1.	Nasta'in, S.Pd., M.Pd.I	Kepala Madrasah	Penanggung Jawab
2.	Agus Eko Handoyo, A.ma	K. TU	Koordinator
3.	Hastutik Bayyinatur R., S,Ag	Waka Humas	Ketua

4.	Muslih Ghozali, S.Pd	Staf Tata Usaha	Operator
5.	Sarah Ashoba, SP	Staf Tata Usaha	Front Office
6.	Moh Nahroni	Staf Tata Usaha	Front Office
7.	Deviana Eka Ramayanti	Staf Komite	Front office
8.	Diah Lutfiana Ulfa	Staf Tata Usaha	Back office
9.	Solikin Priyo Prakoso	Staf Tata Usaha	Back Office/Front office
10.	Faisal Abdau	Staf Tata Usaha	Back office/Front office

h. *Facilitating*

Prinsipnya adalah bahwa pemberian peralatan yang disediakan harus cukup dan sesuai dengan tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan, serta tujuan yang hendak dicapai organisasi. Jika hal ini sudah selesai, maka organisasi sudah *ready for action* untuk mencapai tujuan.⁴⁵ Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi prioritas madrasah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pembangunan ruang pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) menjadi bukti bahwa madrasah berusaha memberikan pelayanan terbaiknya, dengan di lengkapi berbagai sarana pendukung seperti komputer, printer, ruang konsultasi, tersedianya kotak saran, ipad untuk memberikan penilaian pelayanan, serta penyediaan jalur khusus penyandang disabilitas.

Proses selanjutnya dalam penerapan sistem informasi manajemen adalah fungsi penggerakan atau pelaksanaan. Penggerakkan (*actuating*) adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya hubungan terhadap bawahan untuk dapat mengerti dan memahami pembagian pekerjaan yang efektif dan efisien. *Actuating* adalah

⁴⁵ Kristiawan dkk, *Manajemen Pendidikan*, 27.

bagian yang sangat penting dalam proses manajemen. Terry dalam Kristiawan menyatakan bahwa sukses dalam manajemen sebagian dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu:⁴⁶

- a. Mendapatkan orang-orang yang cakap
- b. Mengatakan kepada mereka apa yang hendak dicapai dan bagaimana cara mengerjakan apa yang kita inginkan
- c. Memberikan otoritas kepada mereka dan
- d. Menginspirasi mereka dengan kepercayaan untuk mencapai sasaran.⁴⁷

MAN 2 Ponorogo berupaya memenuhi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan manajemen seperti yang tertera di atas. Pertama, selain membentuk tim PTSP yang di koordinatori oleh ketua tata usaha dan di ketuai oleh waka humas langsung, madrasah juga menggandeng tim IT sebagai pemberi warna atau pendukung dalam setiap proses pelayanan yang di rancang oleh madrasah, seperti menyediakan website, programing pelayanan online, serta pembuatan aplikasi untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat. Kedua, madrasah juga mengadakan sosialisasi dan rapat koordinasi kepada karyawan-karyawati guna menyelaraskan tujuan yang ingin dicapai oleh madrasah serta bagaimana eksekusi pelaksanaannya. Ketiga, otoritas diberikan dengan turunnya surat keputusan (SK) dari kepala madrasah. Keempat, dengan menghadirkan sistem *reward* dan *punishmen* guna memberikan semangat serta meningkatkan kepercayaan diri pada masing-masing individu dalam mencapai sasaran.

Proses selanjutnya dalam penerapan sistem informasi manajemen adalah fungsi pengawasan. Monitoring adalah proses menentukan apa yang telah dicapai. Implementasi (kinerja) dievaluasi dan tindakan korektif diambil sesuai dengan standar yang dibuat. Pengawasan yang dilakukan oleh MAN 2 Ponorogo yaitu dengan melalui kotak saran

⁴⁶ Ibid., 28.

⁴⁷ Kristiawan dkk, *Manajemen Pendidikan*, 28.

yang tersedia baik *offline* maupun *online* yang dapat di manfaatkan oleh pengguna layanan sebagai sarana memberikan masukan yang akan menjadi bahan evaluasi oleh pihak madrasah, yang semua pesan tersebut akan langsung masuk kepada waka humas selaku ketua dalam program ini, dan dengan disediakannya aplikasi penilaian IKM melalui ipad yang telah disediakan oleh madrasah, serta dengan rapat evaluasi bersama pihak pimpinan. Siagian dalam Kristiawan berpendapat bahwa sasaran pengawasan adalah untuk menjamin hal-hal berikut, a) Kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan terselenggara sesuai dengan jiwa dan semangat kebijaksanaan dan strategi dimaksud; b) Anggaran yang tersedia untuk mendukung berbagai kegiatan organisasi benar-benar dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan tersebut secara efektif dan efisien; c) Anggota suatu organisasi benar-benar terfokus pada kelangsungan dan kemajuan organisasi, bukan pada kepentingan individu; d) Penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana sehingga memperoleh hasil kerja yang memuaskan; e) Standar kualitas kerja dipenuhi semaksimal mungkin; dan f) Prosedur kerja ditaati oleh semua pihak.⁴⁸

Penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen telah dilaksanakan dengan baik. Sehingga memberikan dampak positif bagi pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), oleh karena itu MAN 2 Ponorogo telah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

3. Analisis Faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo

Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung atau menunjang dalam suatu kegiatan sehingga program maupun kegiatan dapat berjalan dengan baik, sedangkan faktor penghambat adalah segala sesuatu yang dapat menghambat jalannya kegiatan atau dapat

⁴⁸ Kristiawan dkk, *Manajemen Pendidikan*, 30.

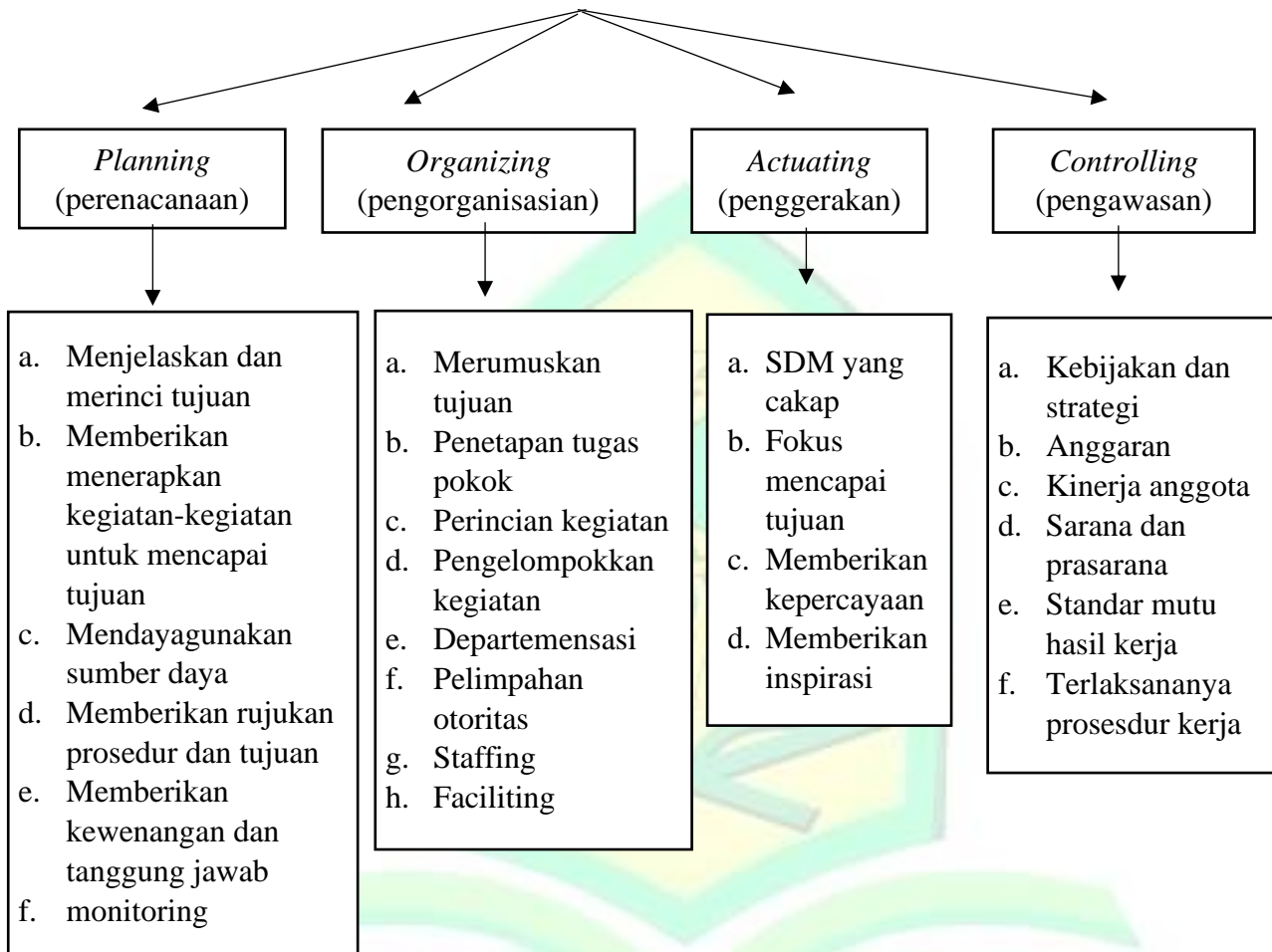
dikatakan faktor yang menggagalkan tujuan sehingga tujuan tidak dapat tercapai. Program dapat berjalan dengan optimal sangat membutuhkan dukungan dari berbagai pihak. Dukungan diperlukan untuk mempermudah serta mendukung dalam proses pelaksanaan program. MAN 2 Ponorogo memiliki semangat dan motivasi tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik. tenaga kependidikan serta tim IT yang ahli pada bidang masing-masing serta terbangunnya kondisi lingkungan organisasi yang solid dalam menjalankan program pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang lengkap serta ketersediaan dukungan secara finansial juga mendukung dalam pengembangan program. Dukungan dapat terjadi karena dalam proses perencanaan MAN 2 Ponorogo telah menginventarisasi data sumber daya yang ada di madrasah.

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang menghambat terwujudnya sesuatu yang menjadi tujuan yang diinginkan dari suatu lembaga. Walaupun sudah melakukan perencanaan, hambatan dalam pelaksanaan pasti akan ditemui. Problem yang menjadi hambatan di MAN 2 Ponorogo adalah jika terjadi pembaharuan sistem baru dan finansial. Kedua hal tersebut saling berkaitan karena ketika ada pembaharuan sistem tentu harus ada biaya yang dikeluarkan oleh madrasah, ditambah lagi dengan keinginan madrasah untuk memiliki sistem yang bagus, tentu akan mengeluarkan dana yang tidak sedikit. Walaupun hal tersebut menjadi salah satu hambatan tetapi bukan menjadi penghalang bagi madrasah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi publik.

Madrasah mengupayakan adanya pelatihan kepada karyawan dan karyawan serta penilaian kepuasan sebagai acuan tolak ukur persentase ketercapaian tujuan dan keberhasilan sistem. Unit kerja telah melakukan monitoring kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, hasil survey kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka, dan unit kerja telah melakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat. Hasil monitoring ini disebut dengan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada bagian pelayanan

publik. Melalui aplikasi yang disediakan di ruang PTSP, masyarakat dapat memberikan penilaiannya mengenai pelayanan yang dilakukan oleh madrasah.

FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN



Gambar 4.4 Fungsi-fungsi Manajemen

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Perencanaan sistem informasi manajemen yang dilakukan MAN 2 Ponorogo dalam peningkatan mutu layanan informasi dan administrasi pendidikan memiliki beberapa tahapan penyusunan program, dengan menjelaskan dan merinci tujuan yang ingin dicapai oleh madrasah, memberikan bimbingan dan menentukan kegiatan yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut, organisasi memperoleh standar sumber daya terbaik dan mendayagunakan sesuai tugas pokok fungsi yang telah ditetapkan, menjadi rujukan anggota organisasi dapat melaksanakan aktivitas yang konsisten prosedur dan tujuan, memberikan batas kewenangan dan tanggung jawab bagi seluruh pelaksana, memantau dan mengukur berbagai keberhasilan secara internship untuk mendeteksi dan memperbaiki penyimpangan sejak dini. Bentuk program yang dilakukan MAN 2 Ponorogo melalui kegiatan pelayan terpadu satu pintu (PTSP) secara konvensional dan berbasis online.
2. Penerapan sistem informasi manajemen yang dilakukan MAN 2 Ponorogo dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) memiliki beberapa tahap. Pertama, proses pengorganisasian yang dilakukan MAN 2 Ponorogo dalam program peningkatan mutu layanan informasi dan administrasi pendidikan yaitu dengan membuat tim yang diremikan dengan turunya surat keputusan (SK) Tim PTSP MAN 2 Ponorogo, dalam merancang program yang terdiri dari Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab dan kepala Tata Usaha sebagai koordinator dan Waka Humas sebagai Ketua, serta karyawan-karyawati sebagai pelaksana program. Kedua, penggerakan atau *actuating* yang menjadi bagian penting dalam keberhasilan manajemen. MAN 2 Ponorogo dalam meningkatkan mutu layanan informasi dan administrasi pendidikan berupaya memenuhi faktor-faktor

keberhasilan manajemen dengan, mendapatkan orang-orang yang cakap, mengatakan kepada pihak terkait seperti karyawan-karyawati apa yang hendak dicapai madrasah dan bagaimana cara mengerjakannya, memberikan otoritas kepada mereka dan menginspirasi mereka dengan kepercayaan untuk mencapai sasaran. Ketiga. Pengawasan yang dilakukan oleh MAN 2 Ponorogo yaitu dengan melalui kotak saran yang tersedia baik *offline* maupun *online* yang dapat di manfaatkan oleh pengguna layanan sebagai sarana memberikan masukan yang akan menjadi bahan evaluasi oleh pihak madrasah.

3. Faktor pendukung dan faktor penghambat sistem informasi manajemen yang dilakukan MAN 2 Ponorogo dalam peningkatan mutu layanan informasi dan administrasi pendidikan. Faktor pendukung dalam pelaksanaan program antara lain, tersedianya sarana prasarana yang mendukung, sumber daya manusia atau tim yang solid dan ahli dalam bidangnya, serta dukungan finansial dari madrasah. Faktor penghambat dalam pelaksanaan program antara lain ketika ada pembaharuan sistem dan juga finansial. Faktor yang saling mempengaruhi satu sama lain, karena pembaharuan sistem selain membutuhkan waktu dalam memahami dan mengendalikannya juga memerlukan dukungan finansial yang lebih banyak guna memperoleh atau menghasilkan sistem yang bagus.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian, kesimpulan dan implikasinya, maka mengajukan saran-saran kepada:

1. lembaga sekolah
 - a. Kerjasama dan komunikasi hendaknya tetap terjalin dalam perencanaan maupun pelaksanaan antara Kepala Madrasah, Waka Humas, dan Kepala Tata Usaha, serta staf Tata Usaha agar terjalin keselarasan dalam mencapai tujuan.
 - b. Pelaksanaan program hendaknya juga selalu memberikan inovasi dan evaluasi terhadap pelayanan informasi dan administrasi di MAN 2 Ponorogo agar peningkatan mutu layanan publik semakin baik disetiap tahunnya.

c. Faktor pendukung dan penghambat sistem informasi manajemen di MAN 2 Ponorogo juga perlu diperhatikan secara berkala, untuk faktor pendukung perlu dipertahankan dan harus terus ditingkatkan supaya tidak tertinggal dan semakin maju. Faktor penghambat dalam sistem informasi manajemen di MAN 2 Ponorogo perlu mendapatkan perhatian dan tindak lanjut secara nyata oleh pihak madrasah guna memenuhi kepuasan pelayanan.

2. Bagi Peneliti yang akan datang

Dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai program pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sebagai salah satu sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu layanan informasi dan administrasi pendidikan di MAN 2 Ponorogo.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an 13:11. Syaamil al-qur'an dan terjemahannya. Bandung: Sygma, 2007.
- Apriyani, Tri. *Potret Buram Pelayanan Publik di Indonesia*. 21 Maret, 2020, (online), <http://yoursay.suara.com>, diakses 03 April 2022.
- Astuti, *Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba*. Skripsi UIN: Makasar, 2017.
- Diat Prasajo, Lantip. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press, 2013.
- Fitriani, Vini, et al. Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. *Journal of Islamic Education Policy*, Vol.5 No. 2 Tahun 2020. <http://journal.iain-manado.ac.id>, diakses 13 Mei 2022.
- Hakim, Lukman. *Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Informansi Manajemen*. Jambi: CV Timur Laut Aksara, 2019.
- Hakim, Lukman, dan Mukhtar. *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*. Jambi: Timur Laut Asara, 2018.
- Hilda Farhana, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Edutech dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi*. Skripsi UIN: Jakarta, 2018.
- J. Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016.
- Kemenag.go.id. *Peluncuran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*, (online), <http://jatim.kemenag.go.id>, diakses 21 Februari 2022.
- Kristiawan, Muhammad. Dian Safitri, dan Rena Lestari, *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Kusumastuti, Adhi, dan Ahmad Mustamil Khoiron. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019.
- Matthew B, Miles A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebooks Edition 3*. SAGE Publication: Singapore, 2014.

- Muhammad Nur Halim, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Information and Communication Technology (ICT) dalam Meningkatkan Efektifitas administrasi di SMP Brawijaya Smart School*. Skripsi UIN: Malang, 2020.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama. Berita Negara Republik Indonesia.
- Rochaety, Ety. et al. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Rusdiana, H.A, dan Moch Irfan. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 2014.
- Sidiq, Umar, dan Moh Miftachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV Nata Karya, 2019.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suhartoyo. Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) “, *Administrative Law & Governance Journal*, Vol.2 No. 1 Tahun 2019.
<http://ejournal2.undip.ac.id>, diakses 19 Mei 2022.
- Syarifudin, H.E. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Diadit Media, 2011.
- Syukron Roziqin, Moh. dan M. Hanif Satria Budi, Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, Vol. 2, No. 1 Tahun 2021.
<http://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya>, diakses 04 Februari 2022.
- Tim Dosen Administarasi Pendidikan, *Manajemen pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012.
[www.kemenagmajalengka](http://www.kemenagmajalengka.id), *Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*, (online),
<http://www.kemenagmajalengka.id>. diakses 26 November 2021.

