

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan zaman yang semakin berkembang menuntut kemampuan semua bangsa untuk ikut bersaing dengan negara lain. Kemampuan tersebut salah satunya terletak pada kesiapan sumber daya manusia yang harus disiapkan sejak dini untuk mengimbangi perkembangan zaman tersebut.

Naisbitt, seorang futuristik kenamaan dari Austria dalam bukunya *Megatrends 2000*, telah memprediksi bahwa milenium ke-2 akan didominasi sebagai era reformasi.¹ Ini berarti bahwa suatu bangsa atau negara yang unggul dalam teknologi informasi, maka bangsa atau negara tersebut akan unggul pula dalam mendominasi dunia. Memasuki era globalisasi, prediksi tersebut menunjukkan kebenaran. Negara-negara yang unggul dalam penguasaan teknologi informasi menjadi negara yang unggul dalam perpolitikan dunia, yang tidak hanya untuk memenangkan peperangan tetapi juga untuk memperoleh devisa yang nantinya untuk mensejahterakan rakyatnya.

Ilmu Pengetahuan dan Teknologi berkembang sangat pesat di era globalisasi ini. Alvin Toffler dalam *Asmani* berpendapat bahwa kekuatan terbesar dunia saat ini adalah Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Manusia yang tidak dapat menguasai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, maka mereka akan terperosok pada derasnya arus

¹Isjoni, dkk. *ICT Untuk Sekolah Unggul Pengintegrasian Teknologi Informasi dalam Pembelajaran* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h. 9.

globalisasi yang sangat kompetitif.² Pesatnya perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi di era globalisasi ini terlihat sangat menonjol pada bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) membawa perubahan besar pada semua aspek kehidupan manusia. Bondan S. Prakoso dan Rakhmat Januarydy menyebutkan bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat berpengaruh pada tingkat kemajuan, kesejahteraan, dan daya saing dari suatu bangsa.³

Ariesto Hadi Sutopo mengemukakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau *Information and Communication Technologies (ICT)* adalah teknologi yang berupa peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi.⁴ Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ditandai dengan adanya teknologi komputer dan internet, baik dalam pemanfaatan perangkat keras ataupun perangkat lunak.⁵ Internet adalah jaringan global yang mampu mengakses semua informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi komputer yang terhubung dengan internet memberikan kebebasan ruang dan waktu bagi siapa saja yang mengaksesnya.

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) juga mengubah kehidupan sosial dan budaya masyarakat dalam mengatasi segala permasalahannya. Misalnya saja, *e-commerce* merupakan perubahan dalam aspek ekonomi, *e-*

²Jamal Ma'mur Asmani,⁷ *Aplikasi PAKEM (Pembelajaran Aktif, Kreatif, Efektif, dan Menyenangkan): Menciptakan Metode Pembelajaran yang Efektif dan Berkualitas*, (Yogyakarta: DIVA Press, 2011), h. 5.

³Jamal Ma'mur Asmani,*Tips Efektif Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Dunia Pendidikan*, (Yogyakarta: DIVA Press, 2011), h. 19.

⁴Ariesto Hadi Sutopo,*Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 1.

⁵Udin Syaefudin Sa'ud. *Inovasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 182.

government pada sektor pemerintahan, dan media pembelajaran *e-learning* pada sektor pendidikan. Dampak perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di dunia pendidikan sangat luar biasa. Pengaplikasian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk dunia pendidikan merupakan sebuah tantangan nyata dan kekinian yang harus dihadapi dan tidak boleh ditolak.⁶ Berbagai materi pembelajaran dan model pembelajaran semuanya memanfaatkan komputer yang terhubung dengan internet seperti : *e-learning (electronic learning)*, *e-teaching (electronic teaching)*, *Computer Assisted Instruction (CAI)*, dan *Computer Based Instruction (CBI)*.⁷ Dengan adanya materi pembelajaran dan model pembelajaran yang sudah terintegrasi dengan internet memungkinkan guru dan siswa mencari sendiri informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar.

Bagi negara maju, adanya materi pembelajaran dan model pembelajaran terintegrasi internet bukanlah suatu hal yang baru. Negara maju berusaha berlomba-lomba untuk mengembangkan dan menciptakan teknologi informasi dan komunikasi yang baru dan berbeda dari negara lain. Sedangkan untuk negara Indonesia sebagai negara yang masih tergolong pemula dalam memanfaatkan sistem berbasis komputer dan internet di dunia pendidikan, komputer dan internet merupakan sesuatu yang baru. Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia dalam hal penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) didasarkan pada Keppres No. 50/2000 tentang Pengadaan Team Koordinir Telematika Indonesia. Team tersebut terdiri dari semua

⁶Jamal Ma'mur Asmani. *Tips Efektif Pemanfaatan ...*, h. 8.

⁷Rusman. *Belajar dan Pembelajaran Berbasis Komputer: Mengembangkan Profesionalisme Guru Abad 21*, (Bandung:Alfabeta, 2012), h. 128.

menteri yang didalamnya termasuk Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia.⁸ Lembaga pendidikan dituntut harus aktif, kreatif, dan produktif dalam mempelajari dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Menyikapi masuknya teknologi informasi dan komunikasi di dunia pendidikan, Departemen Pendidikan Nasional menjadikan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai program atau materi wajib bagi semua sekolah untuk diajarkan pada peserta didiknya agar tidak ketinggalan zaman.⁹

Al Qur'an mengisyaratkan manusia untuk senantiasa mengembangkan pengetahuan melalui perkembangan teknologi, sebagaimana firman Allah dalam surat Ar-Rahman ayat 33 :

يَا مَعْشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنسِ أَسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ
السَّمَوَاتِ الْأَرْضِ أَنْفُدُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطٰنٍ

Artinya : Hai jama'ah jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya kecuali dengan kekuatan.¹⁰

Ayat diatas merupakan isyarat bagi manusia untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, sebab untuk dapat melintasi penjuru langit dan bumi maka yang dibutuhkan adalah kemampuan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.

Sejalan dengan ayat di atas, dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional dijelaskan bahwa pendidikan nasional adalah pendidikan yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional

⁸Rusman. *Belajar dan Pembelajaran ...*, h. 1.

⁹Jamal Ma'mur Asmani. *Tips Efektif Pemanfaatan ...*, h. 6.

¹⁰Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Surya Cipta Aksara, 1993), 613.

Indonesia dan tanggap terhadap tuntutan perubahan zaman.¹¹ Amanat Undang-Undang ini menuntut adanya tanggapan bagi pelaku pendidikan untuk menjawab perubahan zaman yaitu dengan pendayagunaan teknologi di sektor pendidikan.

Kebijakan tentang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai program atau materi wajib bagi semua sekolah menjadikan perkembangan model pembelajaran yang terintegrasi dengan internet di Indonesia cukup banyak dan sangat inovatif. Langkah nyata yang ditunjukkan pemerintah dalam mendukung pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dalam dunia pendidikan di Indonesia adalah dengan memberikan layanan pendidikan *online* melalui situs pembelajaran *edukasi.net*, *e-book*, dan pengembangan *e-library*. Semua yang dilakukan pemerintah tersebut tentunya bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan pendidikan di Indonesia. Ternyata tidak hanya pemerintah saja yang merespon positif adanya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dalam dunia pendidikan, sekolahpun merespon positif hal ini dengan melakukan berbagai perubahan sistem, baik dalam bidang administrasi maupun dalam proses belajar mengajar yang dilakukan di sekolah yaitu dengan mengoptimalkan pembelajaran dengan memanfaatkan komputer dan internet.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara pandang, cara kerja dan sekaligus implementasi dalam bidang administrasi maupun pembelajaran. Hal tersebut ditandai dengan munculnya istilah baru seperti EMIS, SIMPATIKA, *eBook*, *e-learning*. Konsep administrasi yang saat ini sedang gencar diterapkan di semua madrasah adalah EMIS dan SIMPATIKA. Dalam hal ini

¹¹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), h. 3-4

perkembangan sistem teknologi informasi khususnya bidang peningkatan layanan pendidikan, Pendidikan Madrasah (Penma) Kementerian Agama Kabupaten Muna telah mempunyai sistem informasi manajemen yang dirancang dan dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam yang dikenal sebagai EMIS (*Education Management Information System*) dan SIMPATIKA (Sistem Informasi dan Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan). Perancangan dan pengembangan EMIS dan SIMPATIKA diharapkan dapat dijadikan sebagai penyedia data dan informasi yang dibutuhkan dalam perumusan kebijakan, penyusunan anggaran, pengambilan keputusan, perencanaan layanan penyelenggaraan pendidikan, dan pengembangan pendidikan agama.¹² Sistem informasi manajemen yang dikenal sebagai EMIS dan SIMPATIKA dirancang untuk mengatur data dan informasi dalam skala besar yang kemudian dapat dibaca, diambil kembali, diproses, dianalisis dan disajikan untuk digunakan dan disebarakan.¹³ Lembaga Kementerian Agama Kabupaten Muna khususnya Seksi Pendidikan Madrasah memiliki tugas melakukan pelayanan dan bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan madrasah pada RA, MI, MTs, maupun MA di Kabupaten Muna.¹⁴ Data EMIS dan SIMPATIKA diperbaharui secara berkala setiap semester. Hal ini bertujuan agar dapat memperoleh informasi-informasi terbaru sehingga mempermudah kepala seksi dalam mengontrol dan menganalisis informasi sebagai bahan pengambilan keputusan. Sedangkan konsep pembelajaran dengan

¹²Dodi Irawan Syarip dan Rosidin, *Sistem Manajemen Data dan Informasi Pendidikan di Lingkungan Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam*, (Jakarta: Departemen Agama RI; Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam, 2003), h.26-27

¹³Dodi Irawan Syarip dan Rosidin, *Sistem Manajemen Data...*, h.20.

¹⁴Jamri Sakuna, (Kepala Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Muna), *Wawancara*, tanggal 29 November 2017.

menggunakan teknologi informasi yang dikembangkan di MAN 1 Muna adalah dengan mengembangkan pembelajaran dengan menggunakan sistem teknologi informasi. MAN 1 Muna telah memiliki perangkat teknologi informasi dan komunikasi yang relatif memadai, sehingga proses belajar mengajar seharusnya memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai media pembelajaran. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai media pembelajaran menuntut guru mampu dan mau menyajikan materi pelajaran dengan menggunakan multimedia dan internet atau berbasis TIK dan siswa dapat memanfaatkan TIK dalam proses pembelajaran.¹⁵

Pemanfaatan teknologi komputer dan internet dalam pembelajaran belumlah optimal disebabkan fasilitas yang kurang maksimal dan masih relatif banyak guru belum menguasai teknologi komputer dan internet. Belum optimalnya pemanfaatan Internet untuk proses pembelajaran akan berdampak negatif terhadap siswa. Perlunya inovasi pembelajaran yang memanfaatkan internet sehingga pembelajaran dapat diminati oleh siswa tanpa terpaksa. Guru diharapkan dapat menggunakan teknologi internet karena dapat menjadi alternatif dalam mendesain pembelajaran yang lebih menarik, interaktif, dan variatif. Dengan adanya kebijakan pemerintah yang dituangkan dalam Permendik-Nas No. 78 tahun 2009 tentang kategori sekolah yaitu: Sekolah Standar Nasional (SSN), Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI), dan Sekolah Bertaraf Internasional (SBI) yang mengharuskan tenaga pendidik dalam

¹⁵Andi Lompo (Kepala MAN 1 Muna), *Wawancara*, tanggal 30 november 2107.

aktifitas pembelajaran memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai salah satu medianya.¹⁶

Dalam mengimplementasikan proses pembelajaran berbasis teknologi informasisekolah dituntut untuk mengetahui tahapan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan. Munir menjelaskan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan dibagi menjadi tiga tahap, yaitu penggunaan *audio visual aid*, materi-materi berprogram, dan penggunaan komputer dalam pendidikan.¹⁷ Selain itu, perlu diketahui juga model pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan. Abdulhak mengatakan ada tiga model pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan, yaitu teknologi informasi dan komunikasi sebagai media pendidikan, teknologi informasi dan komunikasi sumber informasi, dan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sistem pembelajaran.¹⁸

Selanjutnya yang sangat penting bagi sekolah berbasis teknologi informasiharus memiliki sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang memadai, untuk sarana dan prasarana sekolah harus memiliki koneksi internet yang dapat diakses setiap saat, perangkat komputer lengkap (satu siswa satu komputer) agar dalam proses belajar mengajar siswa dapat fokus dan konsentrasi dalam mengikuti tanpa terganggu oleh temannya, ruang kelas yang dilengkapi LCD, adanya Laboratorium ICT, adanya website sekolah, adanya bahan ajar berbasis multimedia, kompetensi berbahasa asing, mampu memperbaiki kerusakan yang

¹⁶Andi Lompo (Kepala MAN 1 Muna), *Wawancara*, tanggal 30 november 2107.

¹⁷Jamal Ma'mur Asmani. *Tips Efektif Pemanfaatan ...*, h. 133.

¹⁸Rusman. *Belajar dan Pembelajaran ...*, h. 413.

berhubungan dengan kendala teknis selama proses pembelajaran berlangsung dan siswa harus memiliki budaya teknologi yang peka terhadap pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada sekarang secara *up to date*.¹⁹

Berdasarkan wawancara dengan Kepala MAN 1 Muna diketahui bahwa untuk mendukung pesatnya perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi semua lembaga pendidikan yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Muna harus menerapkan konsep sekolah berbasis teknologi informasi. Salah satu sekolah yang mengimplementasikan teknologi informasi adalah MAN 1 Muna yang sudah dimulai sejak tahun 2015.²⁰ Dari hasil wawancara tersebut ternyata ada beberapa masalah yang berkaitan dengan pengimplementasian teknologi informasi di sekolah ini yaitu adanya beberapa guru dan staf karyawan belum dapat mengoperasikan perangkat komputer secara optimal, selain itu, dalam proses pembelajaran guru mata pelajaran masih hanya sebatas memanfaatkan LCD untuk menampilkan materi pembelajaran, belum sampai menyediakan materi dan evaluasi pembelajaran *e-learning* yang dapat diakses siswa kapan saja.

Madrasah Aliyah Negeri 1 Muna yang termasuk dalam lingkup Kementerian Agama Kabupaten Muna telah menerapkan sistem ini, namun dalam praktiknya terdapat kendala-kendala dalam penerapannya diantaranya *software* yang diberikan selalu berubah sehingga menyulitkan dalam pengimputan data, waktu yang diberikan untuk setiap provinsi dibatasi yang tidak seimbang dengan ketersediaan jaringan internet yang memadai yang menyebabkan keterlambatan pengimputan data tersebut.

¹⁹Jamal Ma'mur Asmani. *Tips Efektif Pemanfaatan ...*, h. 185.

²⁰Andi Lombo (Kepala MAN 1 Muna), *Wawancara*, tanggal 30 november 2107.

Andi Lompo, mengatakan bahwa “*MAN 1 Muna dipacu untuk menjadi sekolah berbasis teknologi*”.²¹ Beberapa hal yang telah berjalan/yang telah digunakan adalah sistem presensi guru dan staf menggunakan *Fingerprint*, sudah diberlakukannya *software* penilaian siswa yang dimiliki dan dilaksanakan oleh masing-masing guru, pendataan siswa, guru dan staf serta sarana dan prasarana madrasah yang menggunakan aplikasi Education Management Information System (EMIS) serta Sistem Informasi dan Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementerian Agama (SIMPATIKA Kemenag), pelaksanaan Ujian Nasional Berbasis Kompetensi (UNBK), serta diwajibkannya setiap guru untuk memiliki laptop.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Implementasi Kebijakan Pendidikan Tentang Informasi Teknologi pada Mutu Pelayanan diMAN 1 Muna “

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dipaparkan diatas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Dukungan sarana teknologi pendidikan yang terbatas di madrasah
2. Kurangnya pengetahuan pendidik dan tenaga kependidikan dalam memanfaatkan teknologi pendidikan.
3. Terbatasnya tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang dapat menggunakan teknologi pendidikan
4. Rendahnya inisiatif pendidik dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan kompetensi diri sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi

²¹Andi Lompo (Kepala MAN 1 Muna), *Wawancara*, tanggal 30 november 2107.

5. Kurangnya program peningkatan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan sehubungan dengan pemanfaatan teknologi pendidikan.
6. Kurangnya pemanfaatan teknologi pendidikan dalam pengelolaan pembelajaran di kelas.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena – fenomena yang di paparkan dalam latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi pemanfaatan teknologi informasi pada MAN 1 Muna?
2. Bagaimana kebijakan pendidikan tentang teknologi informasi terhadap mutu pelayanan pada MAN 1 Muna?
3. Bagaimana mutu pelayanan pendidikan berbasis teknologi informasi pada MAN 1 Muna ?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan beberapa hal yaitu :

1. Implementasi pemanfaatan teknologi informasi pada MAN 1 Muna.
2. Kebijakan pendidikan tentang teknologi informasi terhadap mutu pelayanan pada MAN 1 Muna.
3. Mutu pelayanan pendidikan berbasis teknologi informasi pada MAN 1 Muna.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengamalan pembaca di bidang kebijakan tentang teknologi

informasi yang berkaitan dengan penerapannya baik dalam bidang administrasi maupun dalam system pembelajaran pada Madrasah Aliyah yang berguna untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan di madrasah..

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya dalam penerapan teknologi informasi terutama mengenai kebijakan sekolah tentang teknologi informasi sebagai salah satu kebijakan sekolah.

b. Bagi sekolah

1. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi MAN 1 Muna dalam mengimplementasikan kebijakan tentang teknologi informasi agar mampu mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memperbaiki kualitas layanan administrasi dan pembelajaran berbasis teknologi informasi di sekolah ini.

2. Memberikan dorongan bagi sekolah dalam meningkatkan kompetensi guru dalam mengoperasikan perangkat komputer, sehingga nantinya dapat menghasilkan sebuah proses administrasi dan pembelajaran berbasis teknologi informasi yang maksimal dan sesuai harapan.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan rujukan-rujukan empiris apa saja yang dapat ditemukan di penelitian ini untuk menggambarkan secara tepat konsep yang dimaksud sehingga konsep tersebut dapat diamati dan diukur, dan merupakan jembatan yang menghubungkan *conceptual-theoretical level* dengan *empirical-observational level*.

1. Implementasi

Implementasi merupakan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan, tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta. Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Dengan demikian maka implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh obyek berikutnya yaitu kebijakan pendidikan, khususnya pada MAN 1 Muna.

2. Kebijakan pendidikan

Kebijakan pendidikan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah merupakan suatu sikap dan tindakan yang di ambil seseorang atau dengan kesepakatan kelompok pembuat kebijakan sebagai upaya untuk mengatasi masalah-masalah

yang terjadi dalam Teknologi Informasi pada mutu pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Muna.

3. Teknologi informasi

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, pemerintah dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penggunaan sistem EMIS, SIMPATIKA dan sistem pembelajaran dengan menggunakan teknologi informasi.

4. Mutu pelayanan

Mutu pelayanan adalah suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang diinginkan. Mutu pelayanan yang dimaksudkan di sini adalah kemudahan layanan yang diberikan oleh MAN 1 Muna dengan mengimplementasikan teknologi informasi baik dalam bidang administrasi maupun dalam sistem pembelajaran.