

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu dan teknologi yang sangat maju, mengakibatkan perubahan-perubahan dalam hidup terjadi sangat cepat terutama dalam bidang informasi. Sejumlah besar informasi, hampir mengenai semua bidang kehidupan dari semua tempat, semua aspek dan kegiatan yang telah terhimpun, terolah, tersimpan dan tersebar dengan cepat. Informasi tersebut setiap saat dapat dengan mudah diakses, dibaca dan disaksikan terutama melalui internet, media cetak dan televisi.

Informasi sendiri merupakan sebuah data yang sudah dibentuk atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu, sedangkan data adalah fakta yang sudah ditulis dalam bentuk catatan atau direkam ke dalam berbagai bentuk media (komputer misalnya). Informasi juga diartikan sebagai data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada seseorang yang akan menggunakan untuk membuat keputusannya.¹

Pemanfaatan konsep dan strategi yang digunakan dalam memberikan layanan pada lembaga administrasi pendidikan berupa informasi. Aplikasi pengelolaan informasi dalam berbagai bidang sering disebut dengan istilah SIM (Sistem Informasi Manajemen).

¹Zulkifli Amsya, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 2.

Sistem Informasi Manajemen atau biasa di sebut SIM adalah suatu kegiatan formal dalam mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi kepada orang-orang yang tepat dalam suatu organisasi. Lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan (siswa, guru, orang tua dan masyarakat). Layanan informasi dalam lembaga pendidikan harus mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, mudah didapatkan secara efektif dan efisien yang akan berdampak pada meningkatkan mutu layanan administrasi. Untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan dalam hal informasi, lembaga pendidikan memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen sebagai penunjang layanan.

Sistem Informasi Manajemen pada lembaga pendidikan sangat dibutuhkan, karena dalam menghadapi persaingan global lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan informasi lebih cepat, akurat dan nyaman yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan sehingga menjadi sebuah keunggulan bersaing (*competitive advantage*).²

Competitive advantage dapat dicapai lembaga apabila lembaga dapat memberikan jasa atau layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan menjadi senang dengan layanan yang diberikan, selain pengguna jasa pendidikan juga senang dengan hasil yang didapatkan.³

Secara sederhana Sistem Informasi Manajemen merupakan sarana yang digunakan untuk mengantarkan organisasi informasi, mengkoordinasikan segenap

²Ety Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 15.

³Edward Sallis, *Total Quality Manajemen, Terj.* Ahmad Ali Riadi dan Fahrurrozi (Jogjakarta: Ircisod, 2006), h. 6.

aspek kebutuhan pelanggan. Sebagai pihak yang menerima layanan administrasi pendidikan.

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

Pada dasarnya Madrasah Ibtidaiyah Negeri I Wakatobi adalah salah satu lembaga pendidikan berbasis keagamaan. Selain itu, MIN I Wakatobi adalah salah satu Madrasah Ibtidaiyah di Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi yang berstatus Negeri dan banyak diminati oleh para kalangan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal penulis menemukan bahwa staf administrasi di MIN 1 Wakatobi masih belum menerapkan Sistem Informasi Manajemen untuk melakukan proses administrasi, sehingga dalam melakukan pekerjaan masih sangat lambat dan belum maksimal.⁴ Hal ini sejalan dengan hasil wawancara Penulis dengan salah seorang guru MIN I Wakatobi dalam pelayanan administrasi, MIN I Wakatobi menggunakan layanan manual. Sedangkan pada dasarnya MIN I Wakatobi sudah dilengkapi dengan perangkat keras yakni

⁴*Observasi*, MIN I Wakatobi (Pada tanggal, 15 Oktober 2017)

komputer. Namun masih ada guru yang belum menguasai penggunaan teknologi (komputer). Akibatnya proses pelayanan tidak maksimal.⁵ Dengan demikian, MIN I Wakatobi sangat membutuhkan SIM untuk mewujudkan keberhasilan program kerja yang diterapkan karena penerapan Sistem Informasi Manajemen memiliki peranan penting untuk mendukung keberhasilan layanan administrasi. Sistem informasi manajemen ini sebagai faktor pendukung yang memiliki peranan penting dalam mewujudkan keberhasilan mutu layanan administrasi MIN I Wakatobi.

Berdasarkan hal-hal tersebut maka penulis tergerak untuk meneliti secara langsung tentang “Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MIN I Wakatobi Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi.”

B. Identifikasi

Tidak maksimalnya proses layanan administrasi yang diakibatkan staf administrasi di MIN 1 Wakatobi Kecamatan Wangi-wangi Selatan Kabupaten Wakatobi yang masih melakukan proses administrasi dengan cara manual, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pengelola tidak menguasai penggunaan teknologi (komputer).
2. Proses pelayanan administrasi masih berbasis pelayanan manual pada tahun 2017.
3. Sistem Informasi Manajemen belum maksimal memberi informasi dengan baik.

⁵Sulaeng (Guru MIN 1 Wakatobi) *Wawancara*, Pada tanggal 10 Juni 2017.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus utama penelitian ini adalah Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi MIN I Wakatobi Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi.

D. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses layanan administrasi di MIN I Wakatobi Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi ?
2. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MIN I Wakatobi Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses layanan administrasi di MIN I Wakatobi Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MIN I Wakatobi Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah memberikan sumbangsih pemikiran bagi disiplin keilmuan secara umum dan dapat digunakan untuk dua aspek, yaitu:

1. Manfaat teoritis, sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dalam implementasi sistem manajemen dalama meningkatkan mutu layanan administrasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat dipakai serta dipelajari sebagai tambahan informasi mengenai “Implementasi Sistem Manajemen dalama Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MIN I Wakatobi Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi.

- b. Bagi Akademik

Diharapkan dapat menambah pengetahuan lebih dalam terhadap implementasi sistem manajemen dalama meningkatkan mutu layanan administrasi di dalam kehidupan sosial agar diterapkan menjadi langkah awal untuk mengembangkan pengetahuan, khususnya Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarabiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

c. Bagi Penulis

- 1) Memenuhi kewajiban penulis sebagai mahasiswa tingkat terakhir dalam menyusun skripsi untuk persyaratan meraih gelar Strata satu (SI) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarabiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.
- 2) Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis terhadap implementasi sistem manajemen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MIN I Wakatobi Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi.

G. Definisi Istilah

Definisi istilah adalah unsur yang memberitahukan caranya mengukur suatu variabel.⁶ Definisi istilah pada penelitian ini dapat dipahami melalui uraian sebagai berikut:

1. Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan program kerja yang diterapkan dalam sebuah lembaga, yakni MIN I Wakatobi Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi.
2. Sistem Informasi Manajemen adalah alat untuk menyampaikan berbagai informasi dalam rangka mengantisipasi berbagai kebutuhan sumber data dan informasi dalam pengambilan keputusan.
3. Mutu Layanan Administrasi adalah ukuran relatif yang dilakukan oleh staf dalam memberikan kepuasan layanan administrasi kepada pihak yang

⁶Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia, 1995), h. 46.

dilayani di lingkungan sekolah MIN I Wakatobi Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi.

Definisi istilah ini dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi adalah tindakan yang dilakukan oleh pihak sekolah MIN I Wakatobi dalam menyampaikan informasi melalui pelayanan khusus kepada pihak dilayani di lingkungan sekolah MIN I Wakatobi Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi.