

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Teknologi Informasi (TI)

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen merupakan gabungan dari perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*) dan sumber daya manusia (SDM) yang saling berkaitan dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat melalui penciptaan sebuah sistem. Selain penggunaan komputer, manusia juga turut menjadi bagian dari sistem ini. Manusia menggunakan sebuah ide, pemikiran dan perhitungan dalam menggunakan komputer yang di dalamnya terdapat *software* dan *hardware*. Selain itu terdapat pula process perencanaan, kontrol, koordinasi dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu sistem informasi dinamakan juga sistem kompleks.⁹

Beberapa pendapat ahli tentang pengertian sistem informasi manajemen sebagaimana dikutip oleh Rochaety sebagai berikut.

Gordon B. Davis mengemukakan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

Soetedjo Moeljodiharjo berpendapat bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu metode yang menghasilkan informasi yang tepat waktu yang digunakan untuk langkah pengambilan keputusan dalam rangka memperbaiki perencanaan dan pengendalian.

Robert W. Holmes mengartikan sistem informasi manajemen sebagai suatu sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan guna merencanakan, mengawasi, dan menilai aktivitas organisasi yang dirancang dalam kerangka kerja. D. Joseph F. Kelly menyatakan bahwa sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dengan sumber daya lainnya yang berlandaskan komputer sehingga

⁹I Pute Agus Eka Pratama, *Sistem Informasi dan Implementasinya: Teori dan Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Munggunakan Perangkat Lunak Open Source*, (Bandung: Informatia, 2014), 10.

menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi, dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien.¹⁰

Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi manajemen dalam pendidikan merupakan rangkaian keterkaitan antara sumber daya manusia dengan aplikasi teknologi informasi yang digunakan untuk menyimpan, mengolah, dan mengambil kembali data dalam rangka untuk mendukung proses pengambilan keputusan dalam bidang pendidikan.

2. Operasionalisasi Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi memiliki tiga elemen utama, yaitu data yang menyediakan informasi, prosedur yang memberitahu pengguna bagaimana mengoperasikan sistem informasi, dan orang-orang yang membuat produk, menyelesaikan masalah, membuat keputusan, dan menggunakan sistem informasi tersebut. Suatu SIM dapat dioperasionalisasi bila terdapat 3 unsur penting, yaitu:¹¹

- a. *Hardware* (Perangkat Keras), terdiri dari: Komputer dan peralatannya, jaringan komunikasi seperti modem, telepon dan lain lain
- b. *Software* (Perangkat Lunak), terdiri dari program yang menjalankan proses kerja pada computer
- c. *Brainware*, merupakan unsur manusia yang menjalankan Sistem Informasi Manajemen. Manusia (pengguna) hal paling akhir disiapkan tetapi merupakan hal yang paling penting, karena jika SDM tidak siap, maka sebuah SIM tidak akan dapat berjalan. Kenyataan bahwa SIM adalah interaksi antara manusia dan mesin maka hal ini berarti bahwa perancang sebuah sistem informasi manajemen harus memahami kemampuan manusia sebagai pengolah informasi dan perilaku manusia. Jadi kemampuan petugas pengolah Sistem Informasi Manajemen mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung operasional SIM.¹²

¹⁰ Rochaety, *Sistem Informasi...*, 12.

¹¹ Gordon.B Davis, *Kerangka dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I Pengantar*, (Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo,1993), 104.

¹² Whitten, dkk, *System Analysis and Design Methods*, (USA: Irwin Boston, 2001), 198.

3. Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Fungsi sistem informasi dalam manajemen tentu melekat pada fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen yang dijalankan berdasarkan fungsinya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien. Dalam melaksanakan fungsinya itulah perlu informasi-informasi yang dijamin mampu mendukung setiap kegiatan yang akan dilaksanakan para pemimpin atau orang-orang membutuhkannya, fungsi sistem informasi manajemen yaitu :¹³

a. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu jenis pembuatan keputusan untuk masa depan yang spesifik yang dikehendaki oleh manajer bagi organisasi mereka. Perencanaan yang dirancang dalam awal kepemimpinan, akan membantu mencapai sasaran yang diharapkan dalam suatu organisasi dengan demikian manfaat perencanaan adalah yaitu:

- 1) Alat pemberi arah.
- 2) Alat memfokuskan tujuan yang akan dicapai
- 3) Alat pedoman rencana dan keputusan.
- 4) Alat bantu mengevaluasi kemajuan yang dicapai.

b. Pengambilan keputusan

Pemimpin seperti kepala sekolah dalam kegiatan sehari-hari akan selalu dihadapkan pada kegiatan pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan adalah kegiatan mengidentifikasi dan memilih serangkaian tindakan untuk menghadapi masalah tertentu atau mengambil keuntungan dari satu kesempatan untuk mengidentifikasi hingga memilih suatu tindakan atau keputusan ini tentu diperlukan informal yang benar tepat akurat dan relevan. Karena informal yang tepat dapat membantu pemimpin membuat keputusan yang tepat pula, informasi yang tepat mampu membantu pemimpin melaksanakan pekerjaannya dengan baik itulah yang akhirnya membuat tujuan terlaksana secara efektif dan efisien.

¹³ Ahmad tasif, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 33.

c. Pengendalian

Pengendalian adalah proses yang memastikan bahwa aktivitas aktual sesuai dengan aktivitas yang telah direncanakan. Pada prinsipnya pengendalian menjaga agar proses kegiatan dalam suatu organisasi atau lembaga tetap sesuai dengan rencana awal (rencana yang telah ditetapkan di awal) pengendalian menjaga agar proses kegiatan tidak keluar dari jalur yang telah ditetapkan.¹⁴

4. Tujuan dan Manfaat sistem informasi Manajemen di lembaga Pendidikan

Ada beberapa tujuan dibentuknya suatu sistem informasi manajemen sekolah antara lain:

a. Bagi pihak sekolah

Sistem informasi manajemen di sekolah mempunyai banyak tujuan, bagi pihak sekolah tujuan dari sistem informasi adalah mempermudah proses pengolahan data akademik dan non akademik, menyediakan suatu laporan perkembangan siswa dan proses pengajaran, menyediakan suatu laporan perkembangan pengajar dalam kegiatan pembelajaran, menjadi panduan untuk membuat peraturan sekolah, berperan sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dan orang tua tanpa batasan waktu dan tempat, serta sebagai sarana perlunasan informasi/ pengetahuan.

b. Bagi Peserta didik

Bagi peserta didik tujuan adanya sistem informasi di sekolah adalah untuk menyediakan suatu media bagi siswa untuk memantau perkembangan baik dari sisi akademik maupun non akademik, membantu siswa dalam memperoleh informasi mengenai mata pelajaran yang disajikan di sekolah dan meningkatkan prestasi siswa melalui database bahan pelajaran dan soal latihan, membantu siswa dalam persiapan sebelum memasuki jenjang pendidikan selanjutnya, merencanakan karir, dan mengembangkan kemampuan social atas dasar informasi, serta untuk pengetahuan akan dirinya sendiri, sekolah, lingkungan Kerja dan

¹⁴ Stoner James A.F, *Manajemen*, (Jakarta: Prenhalindo, 1996), 23.

masyarakat.¹⁵

c. Bagi Guru

Guru merupakan pendidik utama di sekolah. Untuk menjalankan tugasnya dengan baik guru akan memerlukan seluruh informasi terkait peserta didik itu sendiri, baik itu yang berhubungan dengan kesehatan jasmani, mina, bakat dan prestasi peserta didik.

a) Perencanaan pendidikan dan pengajaran

- (1) Perencanaan program pembelajaran (administrasi guru)
- (2) Perencanaan pengelplaan kelas
- (3) Perencanaan penggunaan metode pembelajaran
- (4) Perencanaan evaluasi pembelajaran

b) Pengambilan Keputusan dalam proses pendidikan

- (1) Pengambilan keputusan pengelolaan kelas
- (2) Pengambilan keputusan materi pengajaran dan metode pembelajaran
- (3) Pengambilan keputusan remedial atau pengayaan

c) Pengendalian proses pembelajaran

Guru selain sebagai pendidik pembantu orang tua dalam medidik anak-anak, ia adalah orang tua bagi anak-anak di sekolah. Karena guru adalah pengganti orang tua di sekolah ia memiliki fungsi ganda.¹⁶

Selain itu tujuan sistem informasi manajemen (SIM) bagi guru adalah mempermudah dalam memberikan akses informasi, meningkatkan pengetahuan dan manfaat dunia informatika, membantu memberikan informasi kepada seluruh stakeholder yang berperan aktif di lembaga pendidikan, serta memberikan saran dalam meningkatkan mutu pendidikan.¹⁷

Sedangkan untuk manfaat dari penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) ada 2, yaitu :

¹⁵ Eti Rochaety dkk, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 34.

¹⁶ Ahmad Tafsir, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 136

¹⁷ Yeti Heryati dan Mumuh Muhsin, *Manajemen Sumber Daya Pendidikan*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014), 246

- a. Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebagai peningkatan mutu layanan pendidikan. Kesuksesan mutu layanan dapat dilihat dengan membandingkan asumsi yang konkrit diterima dengan apa yang diharapkan para pelanggan pendidikan, jika layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka mutu layanan dapat dikatakan baik dapat memuaskan pelanggan dan sebaliknya. Suatu sistem informasi manajemen adalah alat atau sarana dalam menyediakan informasi bagi para pengelola lembaga pendidikan dan proses penyajian informasi pendidikan dimulai dari pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan informasi.
- b. Peningkatan produktivitas melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM) pendidikan. SIM muncul atas perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, dengan adanya penerapan SIM diharapkan mampu meningkatkan produktivitas sebuah lembaga pendidikan untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari, menyiapkan dokumen secara efektif dan efisien, serta memberikan layanan informasi kepada para pelanggan sekolah yakni pelanggan internal dan pelanggan eksternal.¹⁸

5. Perencanaan Sistem Informasi Manajemen

Perencanaan Sistem Informasi diterjemahkan dari *information system planning* (ISP) menceritakan bagaimana menerapkan pengetahuan tentang sistem informasi ke dalam organisasi. Tingkat perencanaan Sistem Informasi Manajemen ada empat tingkat yakni:¹³

- 1) Ide, mengetahui perlu adanya perubahan.
- 2) Design, merancang cara pemecahannya.
- 3) Pelaksanaan, menerapkan design ke dalam sistem.
- 4) Evaluasi, memeriksa apakah perubahan yang terjadi sesuai dengan tujuan semula.

Keempat tingkatan ini juga telah menjadi kunci yang digunakan untuk memecahkan bagian masalah baik itu secara menyeluruh maupun per bagian.¹⁹

¹⁸ Yakub Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 83

¹⁹ Tata Sutaburi, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), 45.

6. Implementasi Sistem Informasi Manajemen

Kepala sekolah dalam menjalankan fungsinya sebagai pemimpin perlu merumuskan (merencanakan) program kerja kepemimpinannya. Program kerja yang baik hendaknya disesuaikan dengan standar nasional pendidikan. Standar nasional pendidikan meliputi standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan.

Setelah membuat perencanaan dan prioritas kegiatan, kepala sekolah dapat memusatkan perhatian kepada kinerja rekan - rekannya dalam merealisasikan atau memenuhi dan mewujudkan standar pendidikan di lembaga yang dipimpinnya. Banyak kegiatan yang berhubungan dengan pengambilan keputusan yang akan dilakukan kepala madrasah untuk mencapai standar minimal tadi. Standar yang harus dicapai pemimpin tentu saja harus merujuk kepada pencapaian standar nasional pendidikan di Indonesia. Oleh karena itu, kepala sekolah memerlukan data dan informasi yang akurat tentang SDM dan SDA yang dimiliki lembaga pendidikan yang dipimpinnya.

Menurut Hemawati, menegaskan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen adalah sebagai berikut:¹⁴

- a. Perencanaan Sesuai Standar Nasional Pendidikan
 - 1) Perencanaan Standar Isi
 - 2) Perencanaan Standar Proses
 - 3) Perencanaan Standar Kompetensi Lulusan
 - 4) Perencanaan Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan
 - 5) Perencanaan Standar Sarana dan Prasarana
 - 6) Perencanaan Standar Pengelolaan
 - 7) Perencanaan Standar Pembiayaan
 - 8) Perencanaan Standar Penilaian Pendidikan
- b. Pengambilan Keputusan untuk Mewujudkan Standar Nasional Pendidikan
 - 1) Pengambilan Keputusan Standar Isi
 - 2) Pengambilan Keputusan Standar Proses
 - 3) Pengambilan Keputusan Standar Kompetensi Lulusan
 - 4) Pengambilan Keputusan Standar Proses

- 5) Pengambilan Keputusan Standar Sarana dan Prasarana
 - 6) Pengambilan Keputusan Standar Pengelolaan
 - 7) Pengambilan Keputusan Standar Pembiayaan
 - 8) Pengambilan Keputusan Standar Penilaian Pendidikan²⁰
- c. Pengendalian Pendidikan dalam Merealisasikan Standar Nasional Pendidikan
- 1) Pengendalian Proses (akademik)

Pengendalian ini merupakan usaha untuk mengatur proses pembelajaran menjadi lebih baik serta melakukan evaluasi.
 - 2) Pengendalian Non Akademik

Pengendalian ini berfokus pada proses non akademik pendidikan dan evaluasi di dalamnya agar seimbang dengan proses akademik yang sudah berjalan.
 - 3) Pengendalian Administrasi.

Pengendalian ini meliputi pengendalian dan evaluasi pada area administrasi, yang mana administrasi merupakan penunjang proses pendidikan.
- d. Pengendalian Sistem Informasi Manajemen
- Menurut Hary Gunarto dalam Budi Sutedjo terdapat tiga jenis pengendalian data dan informasi meliputi:
- 1) Pengendalian Sistem Informasi

Pengendalian ini merupakan cara dan upaya untuk meyakinkan bahwa keakuratan dan validitas kegiatan sistem informasi dapat dilaksanakan kapan dan di mana pun kegiatan itu dioperasikan. Pengendalian perlu diciptakan untuk melakukan kegiatan *input* data, kegiatan pemrosesan, dan kegiatan penyimpanan data sehingga implementasi sistem dapat dilaksanakan dengan baik dan aman.²¹

Pengendalian dalam hal ini direncanakan untuk memonitor dan menjaga kualitas, keamanan peralatan, input, proses, output, aktivitas

²⁰ Helmawati, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 118

²¹ Budi Sutedjo Dharma, *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi*, (Yogyakarta :ANDI Yogyakarta, 2002), 191

penyimpanan, dan distribusi sistem informasi.

a) Pengendalian *input*

Kualitas *input* sangat menentukan hasil akhir pemrosesan. Hal ini dikenal dengan *garbage in, garbage out* artinya kesalahan pada saat *input* data akan menghasilkan informasi yang salah. Pengendalian input terdiri dari penggunaan sistem *password* dan *login name* akan membatasi siapa yang dapat melakukan akses terhadap sistem informasi tersebut, pendeteksian terhadap proses pemasukan data, misalnya untuk kolom numerik tidak dapat diisi dengan abjad dan demikian sebaliknya serta pemasukan *kode*, kalau di bagian layan administrasi sekolah, misalnya kode siswa laki- laki dan perempuan, dan *kode* kelas.

b) Pengendalian proses.

Pengendalian proses diperlukan untuk memastikan apakah prosedur tersebut telah bebas dari kesalahan perhitungan aritmatika dan logika. Untuk pengendalian proses yang berkaitan dengan perangkat komputer akan meliputi koneksi peralatan pendukung untuk mengecek pendeteksian *kode*, memastikan bahwa prosesor yang digunakan tidak terdapat kesalahan, pengecekan terhadap kompatibilitas program sebelumnya dengan program baru yang digunakan, ketersediaan prosedur untuk melakukan pencegahan terhadap kesalahan yang terjadi sehingga perlu disediakan prosedur pencegahan melalui memunculkan kotak dialog yang memberikan informasi tentang prosedur yang benar.

c) Pengendalian *output*

Pengendalian *output* dilakukan untuk menjamin bahwa informasi yang dihasilkan tidak terjadi kesalahan. Hal ini sangat penting artinya, mengingat *output* sistem informasi akan digunakan untuk pendukung keputusan. Langkah langkah pengendalian output secara standar dilakukan melalui pengecekan dokumen dan laporan yang dihasilkan dan pengecekan terhadap seluruh output.

d) Pengendalian penyimpanan

Pengendalian ini baik proses maupun peralatan yang digunakan, jenis pengendalian ini meliputi tiga hal seperti kerusakan *harddisk* bisa

berupa kerusakan fisik atau habis masa pakainya, adanya virus komputer dapat menjangar secara cepat baik melalui medium disket maupun jaringan komputer dan internet serta pengendalian sistem informasi yang berkaitan dengan distribusi data dan informasi. Pengendalian terhadap proses distribusi ini meliputi pengecekan terhadap sistem jaringan yang digunakan untuk pendistribusian data dari terminal transaksi menuju ke server dan jalur distribusi informasi dari server ke terminal-terminal yang dituju.

2) Pengendalian Prosedural

Untuk menjaga agar layanan informasi cukup aman, selain pengendalian sistem informasi, dibutuhkan pengendalian prosedural yang mengatur prosedur pengoperasian administrasi kepegawaian yang efektif dan efisien. Hal-hal yang harus dirumuskan dalam menyusun pengendalian prosedural, antara lain:

- a) Prosedur *backup* data dan program yang disesuaikan dengan tingkat urgensinya.
- b) prosedur untuk memasuki lingkungan jaringan komputer yang ada di lingkungan organisasi dan prosedur apabila akan keluar dan meninggalkannya.
- c) Prosedur pembagian kerja antara staf pengelola teknologi informasi berdasarkan keahlian dan kemampuannya.

3) Pengendalian Fasilitas dan Usaha Pengamanan

Hal ini dilakukan untuk melindungi fasilitas fisik sistem informasi yang berbasis teknologi informasi serta peralatan pendukungnya dari kerusakan dan pencurian. Upaya pengendalian fasilitas dapat dilakukan, antara lain melakukan kompresi agar dapat menjaga tingkat kepadatan lalu lintas data dalam jaringan, enkripsi, dan deskripsi untuk menjaga keamanan data dalam harddisk maupun yang sedang melintas dalam jaringan.

Pengendalian sistem informasi dilaksanakan melalui pengawasan dan pembinaan. Pengawasan dilakukan, baik secara langsung yakni di tempat dilaksanakannya sistem informasi itu, maupun secara tak langsung melalui laporan-laporan secara tertulis dan secara lisan.

Pembinaan dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan pelatihan, pengkajian, bimbingan teknis, dan kerjasama internal dan eksternal.

a) Pelatihan

Pelatihan bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam sistem informasi. Penyelenggaraan pelatihan sesuai dengan jenis dan kategori pelatihan, yakni latihan teknis umum, latihan teknis khusus, dan latihan administrasi. Masing masing program pelatihan itu memiliki tujuan sendiri.

b) Pengkajian

Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka mengkaji masalah - masalah yang bertalian dengan pelaksanaan sistem informasi, misalnya melalui referat, diskusi, dan lain sebagainya.

c) Bimbingan teknis

Bimbingan diberikan kepada tenaga pelaksana dan tenaga teknis untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan informasi.

d) Kerjasama

Kerjasama dilaksanakan dalam berbagai kegiatan dalam pelaksanaan sistem informasi, baik di dalam lingkungan organisasi maupun dengan pihak luar organisasi dalam rangka pelaksanaan mekanisme pengelolaan sistem informasi.²²

7. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen

Evaluasi sistem informasi manajemen adalah suatu kegiatan terencana yang bertujuan untuk memeriksa dan menilai sumber daya dalam organisasi atau lembaga untuk mendapatkan hasil yang nantinya akan dibandingkan dengan menggunakan tolok ukur tertentu untuk memperoleh hasil mengenai kinerja sumber daya organisasi tersebut.

Evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan - harapan yang ingin diperoleh. Evaluasi

²² Tata Subtabri, Sistem Informasi Manajemen, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2003), 49

SIM adalah mendefinisikan seberapa baik SIM dapat beroperasi pada organisasi yang menerapkannya untuk memperbaiki prestasi dimasa mendatang. Evaluasi SIM dapat dilakukan dengan cara berbeda-beda tergantung dari tujuan evaluasi. Sehingga dapat dikatakan evaluasi SIM merupakan sebuah penilaian terhadap Sistem Informasi Manajemen.

Evaluasi bertujuan untuk mengetahui apakah program itu mencapai sasaran yang diharapkan atau tidak, evaluasi lebih menekankan pada aspek hasil yang dicapai (output). Evaluasi baru bisa dilakukan jika program itu telah berjalan dalam suatu periode, sesuai dengan tahapan rancangan dan jenis program yang dibuat dan dilaksanakan.

Secara garis besar ada beberapa tujuan evaluasi SIM di antaranya:

- a. Menentukan peningkatan yang diperlukan dalam produk individu tunggal atau tim.
- b. Mengkonfirmasi bagian bagian dari sebuah produk dimana peningkatan tidak diperlukan atau dibutuhkan.
- c. Mencapai kerja kualitas teknik yang lebih baik, paling tidak lebih seragam dan lebih dapat diprediksi dan untuk membuat kinerja teknis menjadi lebih dapat diatur.

Evaluasi fungsi sistem informasi manajemen yang perlu diperhatikan, bahwa proses evaluasi bukan hanya menitik beratkan pada penentuan kelemahan dan keunggulan SIM saja, tetapi lebih dari itu adalah pada usaha - usaha perbaikan yang perlu dilakukan. Evaluasi fungsi SIM adalah meliputi hal-hal sebagai berikut.

- a. Evaluasi perangkat keras/perangkat lunak yang masih berlaku. Tujuannya untuk mengetahui jika ada sumber daya baru yang diperlukan, harus diganti ataupun yang harus diperbaiki.

Metode dan sarana yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Monitor perangkat keras merupakan peralatan monitor yang dipasang pada perangkat keras untuk mengukur kehadiran atau ketiadaan denyutan listrik.
- 2) Monitor perangkat lunak merupakan suatu program komputer untuk mengukur hasil kerja tiap program aplikasi dalam lingkungan

pengoperasian sistem.

- 3) Sistem log dan observasi adalah suatu sistem yang dapat mengindikasikan adanya ketidakefisienan operator, atau kegagalan mesin. Sistem log merupakan suatu sistem yang dapat dipakai untuk mengembangkan suatu penjadwalan kerja yang efisien.
- 4) Analisis penjadwalan diperlukan terutama untuk penjadwalan kerja secara efisien berdasarkan sumber daya yang diperlukan untuk setiap pekerjaan, kendala waktu, permintaan masukan/ keluaran dan adanya suatu prioritas terhadap pekerjaan tertentu.

b. Evaluasi perangkat keras/perangkat lunak baru atau pengganti

Pendekatan yang umum dapat dilakukan pada evaluasi ini terdiri atas langkah-langkah seperti :

- 1) Studi Kelayakan, merupakan suatu studi yang dilaksanakan untuk menyelidiki sistem yang ada, menilai kebutuhan sistem perangkat keras/lunak baru atau pengganti, menilai biaya efektivitas sistem yang diusulkan dan menilai dampak sistem yang diusulkan pada organisasi.
- 2) Penyiapan spesifikasi dan penawaran, merupakan suatu daftar kebutuhan yang secara spesifik merumuskan apa yang harus dikerjakan oleh sistem perangkat keras/lunak. Sedangkan penawaran adalah diperlukan karena lazimnya beberapa pemasok akan menyampaikan penawaran-penawaran yang perlu dipertimbangkan secara kuantitatif, kualitatif dan subyektif.

c. Evaluasi Aplikasi Sistem Informasi

Suatu aplikasi sistem informasi dapat dievaluasi menurut beberapa ukuran, yaitu

- 1) Kelayakan teknis (*Technical Feasibility*). Evaluasi kelayakan teknis menilai apakah aplikasi sistem informasi dapat dikerjakan dengan teknologi yang tersedia pada organisasi atau perlu pengadaan baru. Dan jika perlu pengadaan baru apakah dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.
- 2) Kelayakan ekonomis (*Economic Feasibility*). Evaluasi kelayakan ekonomis menilai apakah manfaat aplikasi sistem informasi melebihi

biaya-biaya yang harus dikeluarkan dan apakah sistem mampu memberikan penambahan manfaat.

- 3) Kelayakan hukum (*Law Feasibility*). Evaluasi kelayakan hukum menilai apakah aplikasi sistem informasi layak dioperasikan tanpa bertentangan dengan batasan hukum yang berlaku. Hal ini penting karena adakalanya suatu sistem informasi memerlukan beberapa komponen untuk pengadaannya memerlukan pertimbangan hukum terlebih dahulu atau bahkan bertentangan dengan hukum sehingga teknologi tersebut tidak dapat diterapkan atau perlu diganti.
- 4) Kelayakan jadwal (*Schedule Feasibility*). Evaluasi kelayakan jadwal menilai apakah aplikasi sistem informasi dapat dioperasikan dalam batasan waktu tertentu yang ditetapkan.

8. Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.²³

Teknologi informasi merupakan sarana dan prasarana (hardware, software, useware) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna.²⁴

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan istilah umum untuk teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan mengomunikasikan maupun menyebar informasi. Teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting karena banyak organisasi yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan organisasi.

9. Tujuan Teknologi Informasi

²³Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo, *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), 57

²⁴ Bambang Warsita, *Teknologi Pembelajaran: Landasan dan Aplikasinya*, (Jakarta: Rineka, 2008) 135

Teknologi informasi bertujuan untuk menyelesaikan masalah, menumbuhkan kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Maka dengan adanya teknologi informasi membuat manusia lebih mudah dan efisien dalam bekerja. Selain itu tujuan lain dari teknologi informasi yaitu:

- a. Untuk memecahkan masalah
- b. Untuk membuka kreativitas
- c. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.²⁵

d. Peran Teknologi Informasi

Kehadiran teknologi membawa pengaruh yang cukup besar dalam kehidupan manusia, terutama dalam berbagai bidang Politik, Ekonomi, Sosial, Budaya, Pertahanan, Keamanan dan lain sebagainya. Secara garis besar teknologi informasi mempunyai peranan sebagai berikut:

- a. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
- b. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
- c. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

e. Perangkat Teknologi Informasi

Dalam memanfaatkan Teknologi Informasi diperlukan perangkat yang dapat digunakan untuk mendapatkan suatu informasi. Perangkat-perangkat teknologi informasi antara lain sebagai berikut.

- a. Komputer adalah perangkat berupa *hardware* dan *software* yang digunakan untuk membantu manusia dalam mengolah data menjadi informasi dan menyimpannya untuk ditampilkan di lain waktu. Informasi yang dihasilkan komputer dapat berupa tulisan, gambar, suara, video, dan animasi.
- b. Laptop/Notebook adalah perangkat canggih yang fungsinya sama dengan

²⁵ Sutarman, Pengantar Teknologi Informasi (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 17

- komputer, tetapi bentuknya praktis dapat dilipat dan dibawa kemana-mana.
- c. Deskbook adalah perangkat sejenis komputer dengan bentuknya yang jauh lebih praktis, yaitu CPU menyatu dengan monitor sehingga mudah diletakkan di atas meja tanpa memakan banyak tempat.
 - d. *Personal Digital Assistant* (PDA) atau Komputer Genggam. PDA adalah perangkat sejenis komputer, tetapi bentuknya sangat mini sehingga dapat dimasukkan dalam saku. Walaupun begitu, fungsinya hampir sama dengan komputer pribadi yang dapat mengolah data.
 - e. Flashdisk, CD, DVD, Disket, *Memory Card Flashdisk* adalah media penyimpanan data yang dapat menyimpan data dalam jumlah besar.²⁶

B. Manajemen Pelayanan Sekolah

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah suatu usaha untuk manage (mengatur) organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien. Efektif berarti mampu mencapai tujuan dengan baik, sedangkan efisien berarti melakukan sesuatu dengan benar.²⁷

Pengelolaan (mengelola) berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan, sampai dengan pengawasan dan penilaian. Dijelaskan kemudian pengelolaan menghasilkan suatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya.²⁸

Marry Parker Follet mendefinisikan Pengelolaan adalah seni atau proses dalam menyelesaikan suatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat yaitu :

- a. Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia maupun faktor-faktor produksi lainnya.
- b. Proses yang bertahap mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.

²⁶ Jamal Ma'mur Asmani, *Tips Pemanfaatan Informasi dan Komunikasi Dunia Pendidikan*, (Yogyakarta: DIVA Press, 2011), 164

²⁷ Didin Kurniadi dan Imam Machali *Manajemen Pendidikan Konsep dan Pengelolaan Pendidikan*, (Jogyakarta: Ar-Ruz Media, 2013), 29

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Pengelolaan Kelas dan Siswa*. (Jakarta: Rajawali, 1998), 8.

c. Adanya seni dalam penyelesaian pekerjaan.

Dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu cara atau proses yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan agar berjalan efektif dan efisien.²⁹

Pelayanan adalah penyampaian secara excellent atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen. Pendapat di atas mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penyampaian secara excellent atau superior pelayanan yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan persepsi dan harapannya. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi adalah kecil atau masih dalam batas toleransi.³⁰

Pelayanan yang baik juga harus diikuti tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.³¹

Dari pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen layanan adalah suatu usaha untuk manage (mengatur) organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien dalam membantu, menyiapkan dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Perhatian lembaga pendidikan tidak lagi hanya terbatas pada produk (jasa) melainkan juga kualitas jasa yang di berikan kepada pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Lembaga pendidikan harus mampu memahami perilaku dari para pelanggan, karena pelanggan mempunyai sikap dan preferensi yang berbeda terhadap obyek. Selain itu pelanggan juga berasal dari

²⁹ Erni Tisnawati Sle.Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Kencana Perdana Media Group,2009), 6.

³⁰ Siti Mariah, Udin “Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik”, *Jurnal Administrasi Pendidikan XVII* no 1 (Oktober 2013), 146.

³¹ Kasmir, *Etika Costomer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), 33.

beberapa segmen, sehingga apa yang diinginkan juga berbeda, selanjutnya juga diperlukan beberapa cara agar pelanggan pendidikan tetap bertahan dan setia terhadap lembaga pendidikan.

Kualitas layanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan internal dan menumbuhkan rasa memiliki di antara mereka. Kualitas layanan internal tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif, yaitu pelibatan dan pemberdayaan guru, pendelegasian wewenang, saling percaya, komunikasi yang efektif, *human reward*, dan sebagainya. Untuk mewujudkan pelayanan, sekolah harus melakukan pembenahan di setiap aspek, tapi dalam melakukan pembenahan, sekolah harus memperhatikan komponen-komponen yang terkait dalam internal sekolah. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana prasarana, informasi, kurikulum, dan humas. Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi; supplier, input, proses, output dan customer.³²

Pelayanan unggul yakni suatu sikap atau cara guru dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen layanan tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi. Lembaga pendidikan juga memerlukan proses yaitu rangkaian aktivitas untuk menyampaikan jasa dari produsen ke pelanggan, dalam lembaga pendidikan proses meliputi segala kegiatan yang mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar agar terbentuk produk atau lulusan yang diinginkan.

2. Karakteristik pelayanan

Adapun karakteristik pelayanan sebagai berikut.

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat yang

³² Alma Buchari, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2003), 44.

bersamaan.³³

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Dalam proses administrasi pendidikan segenap usaha orang diperlukan dan telah ada dimanfaatkan secara efisien. Didalam buku *dictinory of education*, Good Carter mengemukakan bahwa administrasi pendidikan adalah segenap teknik dan prosedur yang dipergunakan dalam penyelenggaraan lembaga pendidikan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan. Sutisna mengemukakan bahwa administrasi pendidikan dapat kiranya dilukiskan sebagai “suatu peristiwa mengoordinasikan kegiatan yang saling tergantung dari orang-orang dan kelompok- kelompok dalam mencapai tujuan bersama pendidikan anak-anak”.³⁴

3. Fungsi Manajemen Pelayanan

Adapun penjelasan fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut.

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan pemilihan dan penghubungan fakta, menguatkan asumsi-asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan perumusan kegiatan yang diusulkan dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Perencanaan mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternatif-alternatif kepuasan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualitas dan melihat kedepan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.

Untuk membuat suatu rencana ada beberapa tindakan yang harus dilalui. Tingkatan-tingkatan atau langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) Menetapkan tugas dan tujuan
- 2) Mengobservasi dan menganalisa
- 3) Mengadakan kemungkinan-kemungkinan

³³ Normann, *Service Management*. Chisester, (England : Wiley & Son 1991), 31.

³⁴ Miftah Arifin, Aida Nahar, “Pengembangan Sistem Administrasi Sekolah Berbasis Teknologi Informasi di Mts. Darul Ulum dan Mts. Miftahul Huda di Kabupaten Jepara”, *Jurnal Journal of Dedicators Community* 1 no.1 (Desember 2016) 48.

- 4) Membuat sintesa
- 5) Menyusun rencana³⁵

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

1) Dasar-dasar Pengorganisasian

Dasar-dasar dari pengorganisasian adalah adanya pekerjaan yang harus dilaksanakan, adanya orang-orang yang melaksanakan pekerjaan tersebut, dan adanya hubungan antara mereka yang bekerja dan antara bagian yang satu dengan bagian yang lain.³⁶

2) Prinsip-prinsip Organisasi

Agar suatu organisasi dapat berjalan dengan baik atau dalam rangka membentuk suatu organisasi yang baik atau dalam usaha menyusun suatu organisasi, perlu kita perhatikan atau pedoman beberapa prinsip organisasi tersebut.

3) Perumusan masalah dengan jenis apa yang telah menjadi tujuan yang berupa materi atau non materi dengan melakukan satu atau lebih kegiatan

4) Pembagian kerja.

Pembagian kerja pada akhirnya akan menghasilkan departemen-departemen dan job dari masing-masing departemen samapi unit-unit terkecil dalam organisasi. Dengan pembagian kerja, ditetapkan sekaligus susunan organisasi, tugas dan fungsi-fungsi masing-masing unit dalam organisasi.

5) Delegasi kekuasaan.

Kekuasaan atau wewenang merupakan hak seseorang untuk mengambil tindakan yang perlu agar tugas dan fungsi-fungsinya

³⁵ Adisasmita. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 21

³⁶ Susoli Martoyo, SE, *Pengetahuan Dasar Manajemen dan Kepemimpinan*. (Yogyakarta: BPFE, 1998), 89.

dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.³⁷

c. Pengerakan (*Actuating*)

Pengerakan atau juga bisa didefinisikan sebagai segala tindakan untuk menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi, agar dengan kemauan dengan penuh berusaha mencapai tujuan organisasi dengan berlandaskan pada perencanaan dan pengorganisasian. *Actuating* atau juga disebut “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur-unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.

Maka kepemimpinan penggerakkan sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian pengaruh pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok anggota yang saling berhubungan tugasnya. Kemudian penggerakkan memerlukan komunikasi dengan bawahan tentang penugasan jabatan mereka dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen melalui interaksi dan komunikasi.³⁸

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan pemeriksaan apakah semua yang terjadi sesuai dengan rencana yang ditetapkan, intruksi yang dikeluarkan sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

Pengawasan mempunyai prinsip – prinsip seperti, dapat merefleksikan sifat-sifat dan kebutuhan-kebutuhan dari kegiatan-kegiatan yang harus diawasi, dapat dengan segera melaporkan penyimpangan-penyimpangan, dapat merefleksif pola organisasi, serta dapat dimengerti.³⁹

Selain pengawasan, ada juga monitoring dan evaluasi sekolah dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu *internal* dan *eksternal*. Yang dimaksud dengan monitoring dan evaluasi internal adalah yang dilakukan oleh sekolah sendiri yaitu kepala sekolah, guru, siswa, orang tua siswa, dan warga sekolah lainnya. Tujuan utamanya adalah untuk mengetahui tingkat

³⁷ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*,... 168.

³⁸ *Ibid*,... 169

³⁹ Sofyan Syafri, *Manajemen Kontemporer*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), 282.

kemajuan dirinya sendiri (sekolah) sehubungan dengan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan. Dengan cara ini diharapkan sekolah memahami tingkat ketercapaian sasaran, menemukan kendala-kendala yang dihadapi dan catatan-catatan bagi penyusunan program selanjutnya.

Sedangkan monitoring dan evaluasi eksternal dapat dilakukan oleh pihak luar sekolah, misalnya pengawasan dinas pendidikan yang hasilnya dapat digunakan untuk rewards sistem terhadap individu, sekolah dalam rangka meningkatkan iklim kompetisi sehat antar sekolah, kepentingan akuntabilitas publik, perbaikan sistem yang ada keseluruhan dan membantu sekolah dalam mengembangkan dirinya.

Monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan sekolah bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Hasil monitoring dapat digunakan untuk memberi masukan (umpan balik) bagi perbaikan pelaksanaan pengelolaan sekolah. Sedangkan hasil evaluasi dapat memberikan informasi yang dapat digunakan untuk memberi masukan terhadap keseluruhan komponen pengelolaan sekolah, baik pada konteks, *input*, proses, *output*, maupun *outcome*-nya. Masukan-masukan dari hasil monitoring dan evaluasi akan digunakan untuk pengambilan keputusan.⁴⁰

4. Bentuk Layanan Sekolah

Layanan sekolah merupakan usaha sekolah dalam pemenuhan kebutuhan peserta didik dapat mengembangkan potensi kepribadiannya. Secara garis besar terdapat 6 layanan pendidikan, yaitu :

- a. Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman. seperti : brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.
- b. Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau

⁴⁰ Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*. (Bandung :Perpustakaan Setia, 2012), 34.

fasilitas fisik. seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.

- c. Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
- d. Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.
- e. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.
- f. Layanan kesejahteraan. Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.⁴¹

Sedangkan menurut Oteng Sutisna, bentuk layanan pendidikan ada 2 yaitu layanan pokok dan layanan bantu.

a. Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil professional sekolah yang dipekerjakan pada system sekolah diantaranya adalah sebagai berikut.

- 1) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
- 2) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam oprasi sekolah serta bagian-Bagiannya.
- 3) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa;

⁴¹ Marzuki Mahmud, Manajemen Mutu Perguruan Tinggi. (Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada, 2012), 63

ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.

- 4) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

b. Layanan Bantu

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

1) Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

2) Pelayanan gedung dan halaman sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

3) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan

yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.⁴²

Di dalam kegiatan layanan terdapat dua posisi yang berbeda yaitu yang memberikan layanan dan yang diberi layanan. Sedangkan substansi layanannya adalah dalam bidang pendidikan. Terdapat hubungan timbal balik antara dua posisi tersebut yang pada saatnya akan berpengaruh terhadap hasil, dalam hal ini yaitu hasil pendidikan. Dapat diasumsikan apabila layanan diselenggarakan secara berkualitas maka dapat diharapkan hasilnya akan berkualitas. Hubungan timbal balik yang terjadi antara yang memberikan layanan dan yang dilayani pada hakikatnya saling membutuhkan. Kondisi saling membutuhkan seharusnya menjadi nilai value yang dimiliki dan difahami bersama untuk mengokohkan tujuan yang ingin dicapai.

5. Prinsip – Prinsip Layanan

Pelayanan yang dilakukan sebuah lembaga pendidikan tidak lain bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi seluruh pihak yang terlibat, baik warga sekolah maupun pihak dari luar sekolah. Lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip pelayanan. Manajemen layanan pendidikan mempunyai beberapa prinsip-prinsip yaitu sebagai berikut.

- a) Kesederhanaan, prosedur yang diterapkan bersifat sederhana, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit pelaksanaannya.
- b) Kejelasan, jelas dalam hal persyaratan teknis dan administrative, unit kerja atau pejabat lembaga yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan layanan, serta rincian biaya dan tata cara pembayarannya.
- c) Kepastian waktu, dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi, dalam hal ini akurasi yang dimaksudkan adalah produk layanannya bisa diterima dengan benar, tepat dan sah.

⁴² Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan Dasar Teoritis untuk Praktek Profesional*. (Bandung: Angkasa, 2005), 65

- e) Keamanan, dalam hal ini aman yang dimaksud berkaitan dengan proses dan produknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung Jawab, sebuah lembaga penyelenggara pendidikan hendaknya bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan dan penyelesaian persoalan yang timbul.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana pendidikan, peralatan praktikum dan pendukung yang memadai, internet, penyediaan sarpras teknologi telekomunikasi dan informasi, dan lain sebagainya.
- h) Kemudahan akses, tempat, lokasi layanan mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi layanan. Manajer dan pegawai lainnya hendaknya bersikap disiplin, santun serta ikhlas.
- j) Kenyamanan, lingkungan layanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung layanan.⁴³

⁴³ *Ibid*, ...70