

BAB II KAJIAN TEORI

A. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sekolah

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi Manajemen mengandung arti sekumpulan orang, seperangkat pedoman dan pemilihan peralatan pengolahan data, menyimpan, mengolah dan memakai data untuk mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan dengan memberikan informasi kepada manajer agar dapat dimanfaatkan pada waktunya secara efisien.¹

Selain itu, Raymond Mc. Leod Jr mendefinisikan sebagai sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerja sama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*Input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*Processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna baik pada saat itu maupun di masa mendatang, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia guna mencapai tujuan.²

Berikut ini adalah pengertian Sistem Informasi Manajemen menurut beberapa ahli :

Raymond Mc. Leod Jr mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai suatu sistem berbasis computer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan yang serupa.³ Menurut Davis Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem yang terintegrasi antara manusia dan mesin yang mampu memberikan informasi sedemikian rupa untuk menunjang lainnya operasi , jalannya

¹ Harbangan Siagian, *Administrasi Pendidikan*, (Semarang: Satya Wacana, 2008), 32

² Yeniretnowati, "*Sistem Informasi Manajemen*" (Semarang: Satya Wacana, 2008), 45

³ Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung : CV. Mandar Maju, 2005)

manajemen dan fungsi pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi.⁴

James A.F Stonner, Sistem Informasi Manajemen yaitu metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, dan fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif.

Definisi sebuah sistem manajemen, istilah yang dikenal umum masyarakat adalah sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu (*Integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (Hardware) dan perangkat lunak (software) computer, prosedur pedoman, model manajemen, keputusan dan sebuah “*database*”.⁵

Sistem Informasi Manajemen (SIM) mempunyai karakteristik, yaitu :

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

⁴ Gordon B. Darwis,. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen, Bag II*, (Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo, 2009), 40

⁵ Kampus Ciamis,. “*Sistem Informasi Manajemen*”, (Bandung : Amarta Book, 2008)

tepat.⁶

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan disahkan bila diperlukan untuk memberikan data kepada manajemen untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan.

2. Tujuan dan Fungsi Sistem Informasi Manajemen

a. Tujuan Sistem Informasi Manajemen

diantara tujuan sistem informasi manajemen adalah :

- 1) Menyediakan informasi yang digunakan di dalam perhitungan harga pokok, jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen.
- 2) Menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian dan perbaikan berkelanjutan.
- 3) Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

Ketiga tujuan tersebut menunjukkan bahwa manajer dan pengguna lainnya perlu memiliki akses ke informasi manajemen dan mengetahui cara menggunakannya. Tujuan umum informasi manajemen dapat membantu mereka mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan masalah, dan mengevaluasi kinerja (informasi yang dibutuhkan dan dipergunakan dalam semua tahapan manajemen termasuk perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan).⁷

b. Fungsi sistem informasi manajemen

Ada beberapa persyaratan agar informasi yang dibutuhkan itu dapat berfungsi bermanfaat bagi para pengambil keputusan dan pengguna lainnya, yaitu Uniformity, lengkap, jelas dan tepat waktu. Sistem informasi manajemen merupakan bagian dari system yang lebih besar lagi,

⁶ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2009), 166

⁷ Ibid.,,

yaitu manajemen itu sendiri. Informasi yang dikelola dalam suatu sistem dapat membantu para pemimpin melaksanakan dalam kegiatan lembaga pendidikan berjalan lancar. Oleh karena itu, pemimpin dalam lembaga pendidikan ketika melaksanakan aktivitas sehari-hari hendaknya menjalankan fungsi-fungsinya seperti perencanaan pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut pemimpin memerlukan informasi yang tepat, akurat, dan relevan sehingga tujuan akan akan terlaksana secara efektif dan efisien. Untuk itu, agar informasi yang diperlukan sesuai dengan harapan dan mampu mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, perlu dikelola dalam suatu sistem yaitu sistem informasi manajemen sekolah.⁸

Fungsi sistem informasi 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.⁹

3. Komponen- Komponen Sistem Informasi Manajemen Sekolah

Komponen-komponen fisik suatu sistem informasi manajemen sekolah mencakup perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), berkas-berkas dan pangkalan data (*File and software*), berkas-berkas dan pangkalan data (*File and database*), prosedur-prosedur kerja (*Procedure*), dan tenaga pelaksana (*operating personel*).

1. Perangkat Keras

Perangkat keras terdiri atas computer, perlengkapan jaringan, dan

⁸ Ahmad Tasif, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Agama Islam*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2015), 33

⁹ Ibid.,34

peralatan pelengkap seperti printer, scanner, dll

2. Perangkat Lunak

Perangkat lunak adalah program atau kumpulan perintah bagi computer. Pada dasarnya perangkat lunak yang digunakan terdiri atas dua kelompok, yaitu perangkat lunak sistem dan perangkat lunak aplikasi.

3. Berkas-berkas

Berkas-berkas (*file*) dapat berupa berkas-berkas berisi data, berkas-berkas berisi perintah, dan berkas-berkas berisi pengeluaran.

4. Prosedur-prosedur kerja

Prosedur dimasukkan dalam komponen fisik karena disimpannya dalam bentuk fisik seperti buku pedoman atau instruksi. Terdapat tiga jenis pedoman atau instruksi yaitu : 1. Pedoman untuk petugas 2. Instruksi untuk menyimpan masukan 3. Instruksi untuk pemakai.

5. Tenaga pelaksana

Terdapat berbagai jenis tenaga pelaksana sistem informasi manajemen, tetapi pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam 1. Operator, termasuk petugas yang memasukan data 2. Analis sistem 3. Penulis perintah atau pemrogram, dan 4. Pengelola.¹⁰

Dari lima komponen-komponen tersebut saling berkaitan satu sama lain. Keterkaitan antara komponen ini membentuk satu kesatuan kerja yakni menginput/mengumpulkan data, memproses data dan menghasilkan data kemudian mengeluarkan data atau menyebarkan data kepada seluruh warga sekolah.

4. Pemrosesan data sistem informasi manajemen sekolah

Pemrosesan data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah

¹⁰ Bambang Hartono, *Sistem Informasi Manajemen berbasis Komputer*,. (Jakarta: Rineka Cipta),64

pemrosesan data yang dilakukan oleh para kepala sekolah yang meliputi bidang administrasi umum, supervisor, administrasi personil, administrasi murid, administrasi kurikulum, administrasi sarana dan prasarana sekolah, administrasi keuangan dan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat.

Dalam pemrosesan data terdapat proses yang harus dilakukan antara lain pengumpulan data, pengolahan data dan pengeluaran data.¹¹ pemrosesan data meliputi dari sebagaimana berikut :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data awal bukanlah suatu cara yang mudah, apalagi bila sistem itu sangat besar dan kompleks serta ada banyak sekali bentuk dokumen yang digunakan. Salah satu factor penting dalam pembangunan/pengembangan sistem informasi ialah memahami sistem yang ada dan permasalahannya. Beberapa teknik yang umum digunakan antara lain adalah sebagai berikut :

a) Teknik Wawancara

Langkah pertama yang harus dilakukan dalam proses pembangunan sistem informasi adalah mengidentifikasi kebutuhan sistem, teknik wawancara adalah salah satu cara yang paling baik yang bisa digunakan untuk kegiatan ini. Dengan teknik wawancara yang baik, tidak hanya didapatkan masalah yang nyata, namun juga dapat mengetahui bagaimana sikap masing-masing orang yang terlibat didalamnya.

Teknik wawancara adalah suatu teknik yang paling singkat untuk mendapatkan data, namun sangat tergantung pada kemampuan pribadi untuk dapat memanfaatkannya. Secara garis besar personel yang diwawancarai dapat dibagi menjadi 4 golongan, Yaitu a) *Top Manager* adalah orang menentukan kebijaksanaan dan memberikan pengarahan umum. b) *Middle Manager* adalah pelaksana dan yang

¹¹ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2014),174

menginterpretasikan kebijaksanaan yang digariskan, c) *Oprasional level* adalah pelaksana harian, d) *staff ahli* adalah kelompok ahli yang bertugas untuk memberikan petunjuk teknis dalam setiap tingkat dan bidang manajemen.¹²

Wawancara digunakan dalam mengumpulkan data untuk menemukan permasalahan yang ada. Selain itu wawancara juga digunakan untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

b) Teknik Observasi

Pengamatan langsung atau observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan langsung melihat kegiatan yang dilakukan oleh user. Selain itu perlu diketahui bahwa teknik observasi ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang cukup efektif untuk mempelajari sistem.

Data yang dikumpulkan melalui observasi cenderung mempunyai keandalan yang tinggi. Namun umumnya orang yang diamati merasa terganggu atau tidak nyaman sehingga melakukan pekerjaannya dengan tidak semestinya.

c) Teknik Kuosioner

Teknik kuosioner untuk pengumpulan data merupakan salah satu cara yang baik untuk mendapatkan data yang akurat, dimana daftar pertanyaan yang dibuat adalah daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk tujuan khusus yang memungkinkan sistem analisis untuk mengumpulkan data dan pendapat dari responden-responden yang dipilih.

Daftar pertanyaan untuk sumber data bisa dalam jumlah banyak dan tersebar, dan responden tidak merasa terganggu karena dapat mengisi

¹² Tata Sutabri, *Analisis Sistem Informasi*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2012), 36

daftar pertanyaan tersebut dengan memilih waktu sendiri dimana ia luang. Namun kelemahan dari pada teknik ini yaitu tidak ada jaminan bahwa daftar pertanyaan itu akan dijawab dengan sepenuh hati dan pertanyaan cenderung fleksibel.¹³

Penggunaan angket dalam hal ini bertujuan agar mendapatkan data yang mendalam dan akurat, seperti angket untuk siswa dan guru, yang kemudian hasilnya akan dimasukkan ke sistem informasi akademik. Bentuk angket yang digunakan biasanya berupa angket langsung dan bersifat tertutup, yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang tertutup dengan jawaban alternative yang telah tersedia yang mengarahkan jawaban responden kepada pembahasan masalah dan mempermudah analisis data.

d) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.¹⁴ Teknik pengumpulan data ini dengan cara mencari bukti-bukti dari sumber selain manusia, hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh foto-foto maupun catatan-catatan masa lalu.

2. Pengolahan dan penyimpanan data

Pengolahan data adalah suatu proses menerima data sebagai masukan (*Input*), memproses (*processing*) menggunakan program tertentu, dan mengeluarkan hasil proses data tersebut dalam bentuk informasi (*output*).¹⁵ Dengan demikian, pemrosesan data terdiri dari 3 langkah dasar, *input*, *processing*, dan *output*. Tiga langkah ini biasanya disebut siklus pengolahan data.

Adapun mengenai metode pengolahan data terdapat dua metode

¹³ Ibid., 91

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 329

¹⁵ Tim Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 175

yaitu metode *batch processing* dan metode *online processing*.

a) Metode *Batch Processing*

Metode ini merupakan metode pengolahan data yang banyak digunakan dan umum, metode ini masih banyak digunakan. (BATCH) berarti pengumpulan data dalam periode tertentu. *Batch Processing* berarti pengolahan terhadap data yang dikumpulkan lebih dahulu selama beberapa periode. Pengolahan data yang menggunakan kartu plong (*Punch Card*). Merupakan contoh metode ini data dikumpulkan dalam bentuk kartu plong. Setiap periode tertentu, kumpulan data ini bersama-sama diolah untuk memutakhirkan atau mengupdate file induk. Sekarang ini sudah jarang yang menggunakan kartu plong. Kebanyakan menggunakan CRT (*cathode ray tube*) terminal. Metode ini disebut dengan juga pengolahan periodik. Periode waktu antara satu pengolahan dengan pengolahan berikutnya pada *batch processing* disebut siklus pengolahan. Lamanya periode *siklus* pengolahan tergantung dari beberapa faktor, yaitu volume transaksi, jumlah batch yang diinginkan dan kapasitas pengolahan yang tersedia.

Semakin besar kumpulan data (*batch*), cenderung semakin banyak kesalahan data. dalam hal ini jika dijumpai kesalahan dalam pemeriksaan batch, biasanya batch yang bersangkutan dikembalikan kepada unit asal untuk diperiksa dan diperbaiki.

b) Metode *Online Processing*

Metode ini disebut juga *transaction processing*. Metode pengolahan ini mempunyai karakteristik tertentu, yaitu transaksi yang terjadi secara segera dan langsung digunakan untuk memutakhirkan file induk. *Online processing* dapat terdiri dari satu program pemrosesan saja, sedangkan pada *batch processing* dapat terdiri dari beberapa *processing* run.¹⁶

Setelah proses pengumpulan dan pengolahan data, selanjutnya

¹⁶Ibid, 182

tahap penyimpanan data. menurut Burch dan Strater bahwa penyimpanan data adalah penempatan data kedalam suatu media penyimpanan seperti kertas, *microfilm*. Agar dapat dipelihara untuk pemasukan dan pengambilan kembali bila diperlukan. Adapun tujuan penyimpanan atau pengarsipan data ini adalah :

- a. Sewaktu-waktu diperlukan bagi pemecahan persoalan dapat mudah diambil.
- b. Menjaga dan memelihara fisik arsip atau dokumen agar terlindung dari kemungkinan rusak, terbakar atau hilang.¹⁷ Menyimpan data sangatlah penting agar data yang sudah masuk bisa dilihat atau digunakan lagi dilain waktu ketika dibutuhkan. Adapun penyimpanan data yang bisa digunakan yaitu microfilm, hard disk yang terdapat dalam setiap *computer, tape. Floppy disk*, disket dan kartu.

3. Pengeluaran data

Tahap yang terakhir yaitu pengeluaran data atau penyebarluasan data. yang dimaksud dengan pengeluaran data atau informasi disini adalah memindahkan data atau informasi dari bagian sistem informasi manajemen ke bagian yang memerlukan terutama pada pembuatan kebijakan, sesuai yang dikemukakan oleh Moekijat bahwa pengeluaran data atau informasi adalah operasi memindahkan data dari suatu tempat yang satu ketempat yang lain.¹⁸

Data yang sudah valid kemudian dikeluarkan atau disebarluaskan kebagian yang memerlukan seperti guru, peserta didik, orang tua peserta didik dan masyarakat luas. Pengeluaran data ini bisa melalui sistem informasi akademik agar siapapun yang membutuhkan bisa melihat dari jauh tanpa datang langsung ke sekolah.

Dari penjelasan ketiga tahapan pemrosesan data sistem informasi akademik yaitu pengumpulan data, pengolahan dan penyimpanan data, serta

¹⁷ Ibid, 184

¹⁸ Ibid,.

pengeluaran data harus dilakukan secara runtut agar informasi dihasilkan lebih akurat dan dapat disebarluaskan. Pemrosesan data ini bisa dilakukan oleh kepala sekolah yang meliputi bidang administrasi umum, administrasi personil, administrasi murid, administrasi sarana dan prasarana, administrasi kurikulum, administrasi sarana dan prasarana sekolah, administrasi keuangan dan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat.

4. Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Dibentuknya sistem informasi manajemen adalah supaya organisasi memiliki informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan manajemen baik yang menyangkut keputusan-keputusan rutin maupun keputusan-keputusan strategis.

Beberapa manfaat atau fungsi sistem informasi manajemen antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya prantara sistem informasi.
- b. Menjamin tersedianya kualitas dan ketrampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
- d. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan ketrampilan pendukung sistem informasi.¹⁹

5. Faktor yang mempengaruhi kegagalan dan keberhasilan dalam penerapan sistem informasi manajemen.

Penerapan atau implementasi teknologi informasi yang sesuai di lembaga pendidikan bukanlah suatu hal yang mudah. Keberhasilan penerapan sistem teknologi informasi tidak semestinya diukur hanya melalui efisiensi dalam hal minimalisasi biaya, waktu, dan penggunaan sumber daya informasi. Keberhasilan juga diukur dari efektifitas teknologi

¹⁹ Ety Roehaty, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2017), 12

informasi dalam mendukung strategi bisnis organisasi memungkinkan proses bisnisnya, meningkatkan struktur organisasi dan budaya. Meskipun lembaga pendidikan telah menerapkan sistem informasi untuk menunjang aktifitas pengelolaan akademik, namun penerapan tersebut bisa berhasil atau tidak.²⁰

a. Keberhasilan sistem informasi manajemen sekolah

Fuadi menyebutkan empat langkah-langkah yang perlu diketahui perusahaan untuk penyempurnaan sistem informasi.

1) Analisa System

Pada langkah ini dilakukan survei intensif atas sistem yang ada dan kebutuhan pengolahan data informasi dimasa depan. Suatu analisa dilakukan atas informasi yang diperoleh dalam survey. Selanjutnya, analisa tersebut mencoba untuk mengetahui apa masalah-masalah utama yang terdapat dalam sistem yang telah ada. Selanjutnya, dilakukan sintese system, yaitu pengumpulan hasil survey dan analisa untuk merancang rekomendasi bagi revisi sistem yang telah ada atau mengembangkan suatu sistem baru. Analisa tersebut harus mencakup evaluasi mengenai kebutuhan informasi bagi para manajer dan para pemakai sistem lainnya. Dengan begitu, akan diketahui kelemahan-kelemahan yang ada dalam sistem tersebut.

2) Desain Sistem

Desain sistem merupakan proses penyiapan spesifikasi yang terperinci untuk pengembangan suatu sistem baru. Untuk itu, harus dibuat rencana pengembangan yang disiapkan pada langkah analisa sistem. Desain sistem harus dimulai dengan spesifikasi output sistem yang diperlukan yang mencakup isi, format, volume, serta frekuensi laporan dan dokumen. Selanjutnya menentukan isi dan

²⁰ Andi Susanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kegagalan dan Keberhasilan Dalam Penerapan Sistem Informasi Take Home-Ujian Akhir Triwulan*, (Bogor: Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis Istitut Pertanian Bogor,2014),17

format input sistem dan file. Setelah itu dilakukan dengan desain mengenai langkah-langkah pengolahan, prosedur-prosedur dan suatu sistem implementasi sistem yang baru.

3) Implementasi sistem

Pertama-tama dilakukan perencanaan dan penjadwalan aktivitas implementasi agar dapat dikordinasi dengan baik. Selain itu, bila perlu, dilakukan penerimaan pegawai baru dan pelatihan kepada pegawai baru serta realokasi pegawai-pegawai yang ada. Setelah itu dilakukan pengujian terhadap prosedur baru dan bila perlu dilakukan modifikasi. Standar dan pengendalian atas sistem yang baru harus diciptakan. Dokumentasi sistem yang lengkap perlu dibuat. Penggunaan sistem baru dan sistem lama dapat dilakukan secara simultan untuk periode yang singkat dan hasilnya kemudian dibandingkan untuk menyakinkan bahwa sistem baru tidak mempunyai kelemahan seperti sistem lama. Tahap akhir dari implementasi adalah mengganti sistem lama dengan sistem baru.

4) *Review* Sistem

Review tersebut dilakukan tidak lama setelah sistem baru dioperasikan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada dan mengoreksinya. Hal ini dilakukan supaya hal-hal kecil yang mungkin tidak tampak atau tidak jela saat penggantian sistem dapat diketahui. *Review* tersebut harus dilakukan secara periodik. Terkadang *review* akan menunjukkan modifikasi besar atau penggantian yang perlu dilakukan secara periodic. Terkadang *review* akan menunjukkan modifikasi besar atau penggantian yang perlu dilakukan dan prosesnya akan dimulai lagi seperti pada langkah pertama.²¹

b. Kegagalan sistem informasi manajemen sekolah

²¹ Ikval Suardi, *Faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan dan kesuksesan dalam penerapan sistem informasi di suatu perusahaan, Sistem Informasi manajemen (SIM)*, (Bogor : Pascasarjana Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian, 2013), 8

Suatu informasi menjadi prioritas pertama untuk dikembangkan karena besarnya ketakutan-ketakutan faktor internal atau institusional. Beberapa sistem gagal karena benturan diantara lingkungan atau keadaan internal. Ada beberapa alasan mengapa gagal. Beberapa studi telah menemukan bahwa dalam organisasi dengan situasi dan lingkungan yang hampir sama, inovasi yang sama akan menghantarkan kesuksesan, namun kegagalan unsur yang lain dalam organisasi merupakan penyebab kegagalan. Berikut kegagalan penerapan sistem informasi menurut Rosemary Cassafo dalam O'Brien :

- 1) Kurangnya dukungan dari pihak eksekutif atau manajemen.
- 2) Tidak memiliki perencanaan memadai mengenai tahapan dan arahan yang harus dilakukan
- 3) Inkompetensi secara teknologi
- 4) Strategi dan tujuan tidak jelas ketika akan menerpakan sistem informasi
- 5) Tidak jelasnya kebutuhan terhadap sistem²²

B. Layanan Akademik

1. Pengertian Layanan Akademik

a. Layanan

Istilah layanan akademik dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan

²² Hendri Murti Susanto dkk, *Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, Jurnal Pendidikan Humaniora, (Vol.3, No.2 Juni/2015), 93

manusia.²³ Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (tidak terlihat).

Salah satu prinsip yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu adalah fokus kepada pelanggan (*customer focus*). Suatu organisasi pelayanan tergantung pada pelanggan, karena itu manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan yang akan datang, harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melebihi ekspektasi (harapan) pelanggan, dengan demikian, dalam menciptakan mutu yang fokus kepada pelanggan, perusahaan harus bisa mewujudkan pelayanan yang mengutamakan pelanggan.

Berdasarkan konsep pemasaran yang mengutamakan pelanggan maka pelayanan yang fokus kepada pelanggan merupakan kunci keberhasilan pemasaran suatu perusahaan.²⁴ Melalui pelayanan yang fokus kepada pelanggan, pihak penyedia jasa pendidikan (dalam hal ini madrasah) secara tidak langsung menjaga pelanggan utamanya agar tidak kecewa dan beralih pindah ke lembaga pendidikan yang lain.

Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, dan kemudian diberikan kepada pelanggan (konsumen). Secara etimologi, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang".²⁵ Namun secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada

²³L.P Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik ; Teori, Kebijakan dan Implentasi*, (Jakarta;PT. Bumi Ksara, 2010), cetakan kelima , 3.

²⁴Budi Haryono, *How to Manage Costumer Voice*,(Yogyakarta: Andi, 2013), Ed. I hlm.12 .

²⁵Dahlan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), Hlm 646.

konsumen (consumer atau yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁶

Menurut yang dikemukakan Gronroos dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan mendefinisikan: Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan peserta didik atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁷

Menurut Moenir, Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.²⁸ Layanan menurut Simamora adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁹

Mengenai Layanan yang di sampaikan Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto bahwa layanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Thoha menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan public dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas untuk mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Pasolog berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas

²⁶ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta : DIVA Press, 2012), hlm 241.

²⁷ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), Cet II, hlm 2.

²⁸ Ibid.,

²⁹ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), Ed. I, Cet. VI, hlm. 17

seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan dengan mengkombinasikan antara kegiatan dengan fungsi yang harus dilakukan.

Permendiknas No. 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana maka dapat dipahami bahwa ada beberapa jenis pelayanan pendidikan di sekolah/madrasah menengah atas yaitu:³⁰

- a. Pelayanan pembelajaran di ruang kelas, oleh guru/pendidik.
- b. Pelayanan di ruang perpustakaan, oleh petugas perpustakaan.
- c. Pelayanan di laboratorium IPA, oleh laboran/petugas laboratorium.
- d. Pelayanan di ruang administrasi, oleh petugas administrasi.
- e. Pelayanan di ruang konseling, oleh konselor/guru BK.
- f. Pelayanan tempat ibadah, oleh petugas.
- g. Pelayanan di ruang jamban (toilet), oleh petugas kebersihan.
- h. Pelayanan di ruang UKS, oleh petugas.
- i. Pelayanan tempat bermain/olah raga, oleh petugas.³¹

Dari pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pada hakekatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dalam pencapaian tujuan organisasi maupun perorangan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang dihasilkan jasa penjualan atau jasa yang lainnya.

- b. Akademik

³⁰Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana.

³¹ Ibid,.

Fadjar mengungkapkan akademik adalah keadaan orang-orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan, dan sekaligus dapat mengujinya secara jujur, terbuka, dan leluasa. Adapun kata akademik berasal dari bahasa Yunani yakni *academos* yang berarti sebuah taman umum (*plaza*) disebelah barat laut kota Athena. Sesudah itu, kata *acadomos* berubah menjadi akademik, yaitu semacam tempat perguruan. Para pengikut perguruan tersebut disebut *academist*, sedangkan perguruan semacam itu disebut *academia*.³²

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pendidikan menengah merupakan lanjutan pendidikan dasar. Pendidikan menengah terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan. Pendidikan menengah berbentuk Sekolah Menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat.³³

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1 Pasal 1 ketentuan umum yaitu :

Civitas Akademika di sekolah terdiri dari peserta didik, tenaga kependidikan, pendidik. Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Pendidik adalah tenaga kependidikan

³²Ibid

³³ Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar Sumber daya pendidikan adalah segala sesuatu yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana, dan prasarana.³⁴

Menurut Ali disebutkan bahwa fungsi akademik atau sekolah memiliki 4 (empat) fungsi sebagai berikut ;

- a. Memberi layanan kepada peserta didik agar mampu memperoleh pengetahuan atau kemampuan-kemampuan akademik yang dibutuhkan dalam kehidupan.
- b. Memberi layanan kepada peserta didik agar dapat mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan dalam kehidupan.
- c. Memberi layanan kepada peserta didik agar dapat hidup bersama ataupun bekerja sama dengan orang lain.
- d. Memberi layanan kepada peserta didik agar dapat mewujudkan cita-cita atau mengaktualisasikan dirinya sendiri.³⁵

Dari penjelasan di atas akademik berfungsi untuk membuat siswa memperoleh pengetahuan, keterampilan tentang akademik, mewujudkan cita cita siswa serta mampu membantu segala keperluan dan kebutuhan siswa selama di sekolah.

- c. Layanan akademik

³⁴Ibid.,

³⁵Ibid.,

Menurut Kotler dan Keller Pelayanan merupakan semua tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Selanjutnya pelayanan akademik adalah segala kegiatan yang ditawarkan dan dilakukan oleh pihak akademik baik secara fisik maupun psikis serta pelayanan yang ditawarkan atau administrasi kepada siswa dan sivitas akademika yang lain, yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.³⁶ Pengertian pelayanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut Rosita dalam Susanto adalah upaya yang sistematis dari pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi dari kurikulum melalui sebuah proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan.³⁷

Kotler mengungkapkan lima faktor yang menentukan kualitas pelayanan jasa meliputi : 1) *tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. 2) *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; 3) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staff membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; 4) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; 5) *empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi

³⁶Gunawan, A. H. *Administrasi Pendidikan Sekolah (Administrasi Pendidikan Mikro)*.(Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2002)

³⁷Purwanto. *Evaluasi Hasil Belajar*. (Surakarta: Pustaka Pelajar. 2008).

yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.³⁸

Pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Sugiarto dalam Rahayu untuk memuaskan pelanggan dalam dunia bisnis terutama pendidikan terdapat lima unsur pelayanan yang dapat diketahui, yaitu:

- a. Cepat, ketika melayani siswa minimal sama dengan batas waktu pada standar pelayanan yang ditentukan oleh sekolah.
- b. Tepat yaitu sesuai bidangnya, pengetahuan, keterampilan dalam menangani masalah dari siswa.
- c. Aman yaitu para petugas pelayanan yang mampu memberikan perasaan aman kepada pelanggan.
- d. Ramah tamah yaitu petugas harus bersikap profesional dan ramah untuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- e. Nyaman yaitu membuat pelanggan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa senang dan puas.

2. Bentuk Layanan Akademik

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

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu

³⁸ Kotler,P., *Marketing Management 10th edition*, (New Jersey. Prentice Hall Internasional. Inc.2007)

memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan *Butged* cukup banyak pada lembaga pendidikan.

Bentuk pelayanan dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah :³⁹

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 diperkerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah :

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

³⁹ Oteng Sutrisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Angkasa,1985),65

b. Layanan Bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah :⁴⁰

1). Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai perana 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 oprasi 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, mamjukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

3). Pelayanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan disekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan.⁴¹

Berbagai penyesuaian konsep tentunya dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan akademik kepada siswa. Dalam kaitan dengan dunia pendidikan, pelayanan dibagi menjadi tiga, yaitu pelayanan akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstra kurikuler. Penelitian ini lebih menitik beratkan kepada pelayanan akademik

⁴⁰ Oteng Sutrisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Angkasa,1985),130

⁴¹ Ibid,. 132

dengan tidak mengesampingkan pelayanan non akademik. Dalam Rahayu beberapa jenis pelayanan akademik dapat diuraikan secara singkat yaitu :

1. Pelayanan akademik tentang pembelajaran melibatkan banyak unsur, seperti: guru, dimana guru mempunyai fungsi yang sangat dominan dalam memberikan pelayanan akademik terhadap siswa. karena pada dasarnya tugas guru selama berada di sekolah yaitu untuk mengajarkan siswa bagaimana cara belajar dan cara berpikir kritis, mendidik dan mengetahui karakteristik siswa yang berbeda.
2. Pelayanan akademik tentang kurikulum, Nasution seperti dikutip Subroto mengungkapkan bahwa siswa harus diberi pembelajaran dalam sebuah bentuk pembelajaran tentang organisasi, sehingga kurikulum menjadi salah satu alat untuk mencapai suatu tujuan.
3. Sarana dan prasarana pendukung, Sarana pendukung termasuk alat alat, bahan ajar, ruang kelas laboratorium, serta fasilitas lain seperti gedung, mushola untuk mendukung proses pembelajaran.⁴²

Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan akademik yang di rasakan oleh siswa yaitu dari segi pelayanan pembelajaran di dalam kelas dengan guru, kurikulum yang digunakan oleh sekolah, serta sarana dan prasarana yang mendukung siswa selama jenjang pendidikan.

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Akademik

Berikut ini merupakan dasar yang perlu diperhatikan agar pelayan akademik dapat mencapai sukses dalam tugasnya. Beberapa dasar dalam pelayanan akademik antara lain :

⁴²Fattah, N. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya. (2004)

a. Prinsip Efisiensi

Administrator akan berhasil dalam tugasnya bila menggunakan semua sumber tenaga, dana, dan fasilitas yang ada secara efisien.

b. Prinsip Pengelolaan

Administrator akan memperoleh hasil yang paling efektif dan efisien dengan cara melakukan pekerjaan manajemen yaitu, merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan melakukan pemeriksaan (pengontrolan).

c. Prinsip Pengutamaan Tugas Pengelolaan

Bila diharuskan untuk memilih pekerjaan manajemen dan pekerjaan operatif dalam waktu yang sama, seorang administrator cenderung memprioritaskan pekerjaan operatif. Namun ia sebaiknya tidak memfokuskan perhatiannya pada pekerjaan operatif saja karena bila ia hanya berkecimpung dalam tugas-tugas operatif saja, maka pekerjaan pokoknya akan terbengkalai.

d. Prinsip kepemimpinan yang efektif

Seorang administrator akan berhasil dalam tugasnya apabila ia memiliki gaya efektif, yakni memperhatikan hubungan antar manusia (*Human Relationship*), pelaksanaan tugas serta memperhatikan situasi dan kondisi (sikon) yang ada. Adapun tentang gaya kepemimpinan yang efektif adalah mampu memelihara hubungan baik dengan bawahannya. Disamping itu ia juga harus memperhatikan pembagian dan penyelesaian tugas bagi setiap anggota organisasi yang sesuai dengan jenis pekerjaannya.

e. Prinsip Kerjasama

Administrator/ petugas akademik dikatakan dalam melakukan tugasnya bila ia mampu mengembangkan kerjasama antara seluruh anggota baik secara horizontal maupun secara vertikal.

4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Akademik

Menurut Tilaar ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain :

a. Dedikasi dan Disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seseorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

b. Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan saling percaya.

c. Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru suatu penemuan.

d. Tekun

Seorang yang menfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya.

e. Ulet

Seorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

f. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan asset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintah. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

g. Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektivitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik.⁴³

⁴³ Oteng Sutrisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 2008), 136