

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan Teknologi yang semakin pesat sangat dirasakan penting dan semakin disadari, serta suatu Instansi sekolah yang telah menerapkan ISO 9001 : 2000 diperlukan suatu sistem teknologi pendidikan sekolah guna menjalankan fungsi sekolah dan mencapai tujuan organisasi. Hal tersebut perlu didukung oleh kualitas pelayanan bagi guru, perbaikan sistem kerja, juga peningkatan dalam penerapan dan penguasaan teknologi.

Kualitas pelayanan bagi guru yang selama ini dilakukan oleh pihak sekolah terutama tenaga pendidik dan tenaga kependidikan (tenaga administrasi) belum menampakkan hasil yang memuaskan dalam peningkatan layanan mutu sekolah, hal ini dibuktikan dari Data Balitbang Depdiknas (2003) [www.Google.com](http://www.Google.com) [on line] menyebutkan keadaan guru di Indonesia juga amat memprihatinkan. Kebanyakan guru belum memiliki profesionalisme yang memadai untuk menjalankan tugasnya sebagaimana disebut dalam pasal 39 UU No 20/2003 yaitu merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan, melakukan pelatihan, melakukan penelitian dan melakukan pengabdian masyarakat. Bukan itu saja, sebagian guru di Indonesia bahkan dinyatakan tidak layak mengajar. Persentase guru menurut kelayakan mengajar dalam tahun 2002-2003 di berbagai satuan

pendidikan sbb: untuk SD yang layak mengajar hanya 21,07% (negeri) dan 28,94% (swasta), untuk SMP 54,12% (negeri) dan 60,99% (swasta), untuk SMA 65,29% (negeri) dan 64,73% (swasta), serta untuk SMK yang layak mengajar 55,49% (negeri) dan 58,26% (swasta). Kelayakan mengajar itu jelas berhubungan dengan tingkat pendidikan guru itu sendiri. Data Balitbang Depdiknas (1998) menunjukkan dari sekitar 1,2 juta guru SD/MI hanya 13,8% yang berpendidikan diploma D2-Kependidikan ke atas. Selain itu, dari sekitar 680.000 guru SLTP/MTs baru 38,8% yang berpendidikan diploma D3-Kependidikan ke atas. Di tingkat sekolah menengah, dari 337.503 guru, baru 57,8% yang memiliki pendidikan S1 ke atas. Di tingkat pendidikan tinggi, dari 181.544 dosen, baru 18,86% yang berpendidikan S2 ke atas (3,48% berpendidikan S3). Walaupun guru dan pengajar bukan satu-satunya faktor penentu keberhasilan pendidikan, tetapi pengajaran merupakan titik sentral pendidikan dan kualifikasi, sebagai cermin kualitas, tenaga pengajar memberikan andil sangat besar pada kualitas pendidikan yang menjadi tanggung jawabnya. Kualitas guru dan pengajar yang rendah juga dipengaruhi oleh masih rendahnya tingkat pelayanan guru. Meskipun demikian, kualitas layanan pendidikan masih terbatas karena dukungan fasilitas yang belum memadai, disamping kualitas guru yang masih rendah.

Tingkat kepuasan yang rendah erat kaitannya dengan masalah kualitas pelayanan, yaitu pelayanan pengajaran dan pelayanan administrasi. Rendahnya pelayanan yang biasanya terjadi yaitu kesulitan dalam penyediaan fasilitas ruangan, kontribusi pelayanan administrasi, rendahnya sumber daya manusia, tidak tepat waktu, dan kurangnya komunikasi.

Eti Rochaeti, Pontjorini Rahayuningsih, prima Gusti yanti (2006: 127) dalam bukunya “Sistem Informasi Manajemen Pendidikan” mengungkapkan bahwa

Faktor penyebab kegagalan mutu pendidikan dikelompokkan ke dalam dua kriteria, yaitu penyebab umum dan penyebab khusus. Penyebab umum adalah kegagalan pendidikan yang berkenaan dengan rendahnya desain kurikulum, gedung tidak memadai, lingkungan kerja tidak menunjang, sistem dan prosedur kerja tidak cocok, pengaturan waktu tidak mencukupi, kurangnya sumber daya manusia, dan pengembangan staf tidak memadai. Penyebab khusus, kegagalan muncul karena prosedur dan peraturan tidak dipatuhi, staf tidak memiliki keterampilan pengetahuan dan sikap kerja sebagaimana mestinya, kurangnya motivasi, kegagalan komunikasi, serta perlengkapan yang tidak memadai.

Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan guru teknologi informasi dan akuntansi Asep Eka Setia Priatna di SMKN 11 Bandung pada tanggal 1 Agustus 2008 mengungkapkan bahwa : “Pelayanan yang diberikan sekolah sudah dirasakan optimal namun ada beberapa hal yang merasa belum memuaskan yaitu dari segi tingkat pengadaan sumber daya guru dalam melaksanakan pekerjaan belum mencapai kebutuhan, tenaga administrasi yang kurang sehingga pelayanan administrasi sekolah lambat dapat dilihat dari hasil pekerjaannya banyak yang terbengkalai dalam melayani kebutuhan sekolah, serta guru dalam memberikan penilaian cenderung dituntut harus baik karena tuntutan sekolah yang akan menuju taraf SBI (Standar bertaraf Internasional) ”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dibuktikan dengan melihat data keadaan jumlah tenaga edukatif aktif per 31 Desember 2008

**Tabel 1.1**  
**Jumlah tenaga administratif aktif**

No.	Uraian tugas/jabatan	Keadaan				keterangan
		Seharusnya	Yang ada	Kekurangan	Kelebihan	
1.	Kepala urusan Tata Usaha	1	1	-	-	-
2.	Pengelolaan Surat Menyurat	1	0	1	-	Dirangkap oleh urusan kesiswaan
3.	Bendahara rutin	1	1	-	-	-
4.	Bendahara PUMC KS	1	1	-	-	-
5.	Urusan kepegawaian	1	0	1	-	Dirangkap oleh bend rutin
6.	Urusan perlengkapan	2	1*)	1	-	-
7.	Urusan Kesiswaan	2	1*)	1	-	-
8.	Perpustakaan	2	1	1	-	-
9.	Tenaga Laboratorium/teknisi	5	4*)	1	-	-
10.	Tenaga kebersihan Satpam	8	6*)	2	-	*) Tenaga Honorer
	<b>Jumlah</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Catatan : kekurangan Tenaga TU Produktif 8 orang

Sumber Bagian TU SMKN 11 Bandung

**Jumlah tenaga Edukatif/Guru aktif**

No.	Mata Pelajaran/Specialisasi	Keadaan Guru				Ket
		Kebutuhan	Keadaan	Kekurangan	Kelebihan	
	<b>Program normatif</b>	-	-	-	-	-
I	1. Pendidikan Agama	3	2	1	-	-
	2. Pend. Kewarganegaraan	5	4	1	-	-
	3. Bahasa Indonesia	3	2	1	-	-
	4. Pendidikan Jasmani	2	2	0	-	-
	<b>Program Adaptif</b>	-	-	-	-	-
I	1. Matematika	6	3	3	-	-
	2. Bahasa Inggris	6	3	3	-	-
	3. Kewirausahaan	3	3	0	-	-
	4. IPA untuk RPL	1	0	1	-	-
	5. Fisika untuk RPL	1	0	1	-	-
	6. Ilmu Pengetahuan Sosial	2	2	0	-	-
	7. KKPI	1	1	0	-	-
	<b>Program Produktif</b>	-	-	-	-	-
I	Produktif Akuntansi	8	6	2	-	-
	Produktif Adm Perkantoran	9	8	1	-	-
	Produktif Penjualan/Pemasaran	7	4	3	-	-
	Produktif RPL	7	1	6	-	-
	Produktif MultiMedia	2	0	2	-	-
I	BP/BKK	1	1	0	-	-
V	Mulok Seni Budaya	3	1	2	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Sumber Bagian TU SMKN 11 Bandung

Rendahnya pelayanan bagi guru salah satunya disebabkan karena tidak sebanding antara sumber daya manusia dan sistem manajemen sekolah yang digunakan dengan tuntutan pelayanan yang semakin meningkat, yaitu kurangnya pengadaan tenaga edukatif atau guru sebesar 38,57% atau sebanyak 27 orang dari keseluruhan jumlah guru yang seharusnya, kurangnya tenaga administratif sebesar 33,33% atau 8 orang dari jumlah keseluruhan tenaga administrasi yang seharusnya, sistem administrasi yang dipakai masih manual, jadwal pembelajaran berubah-ubah karena dampak pemakaian sistem *Moving Class*, pelayanan pengajaran dalam sistem administrasi masih berjalan lambat terbukti banyaknya pekerjaan yang terbengkalai.

Pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan tidak hanya untuk memberikan pelayanan sementara, pelayanan yang baik dan dapat diterima, tetapi juga harus dipertahankan dan dikembangkan sehingga dapat dipakai untuk pelayanan selanjutnya. Oleh karena itu, dalam mempertahankan kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan yang mencerminkan seberapa jauh keberhasilan sebuah kepuasan peserta didik dan guru yang dicapai, diperlukan konsep yang memiliki kaitan erat dan memiliki dampak langsung terhadap keberhasilan kualitas jasa yaitu sistem informasi.

Menurut Berry dan Parasuraman (1997) dalam Eti Rochaeti, Pontjorini Rahayuningsih dan Prima Gusti Yanti (2006: 107) mengatakan ada lima petunjuk yang perlu dilakukan dalam mengembangkan kualitas jasa pendidikan yang efektif melalui sistem informasi, yaitu sebagai berikut

- 1) Mengukur besarnya harapan pengguna jasa pendidikan (siswa/mahasiswa) atas pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan.

Lembaga pendidikan harus dapat mengukur besarnya harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik. Misalnya, berapa tingkat kepuasan siswa/mahasiswa atas pelayanan administrasi, pelayanan staf pengajar atau pimpinan lembaga pendidikan, pelayanan atas penyediaan fasilitas pembelajaran, dan sebagainya.

- 2) Menentukan di mana titik berat kualitas informasi. Lembaga pendidikan harus menetapkan titik berat kualitas informasi yang ingin dicapai. Misalnya, titik berat kualitas informasi dengan peningkatan pelayanan yang diharapkan siswa.
- 3) Mengetahui saran peserta didik. Lembaga pendidikan dituntut untuk mendengarkan dan memahami saran peserta didik (siswa/mahasiswa) mengenai jasa pendidikan yang diberikan. Misalnya, mengenai fasilitas pembelajaran, keunggulan staf pengajar, dan saran perpustakaan
- 4) Menghubungkan kinerja pelayanan dan output yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan diharapkan mampu mengaitkan kinerja pelayanan dengan tujuan lembaga pendidikan. Apakah akumulasi kinerja dapat berakhir pada loyalitas siswa/mahasiswa dan peningkatan pangsa pasar.
- 5) Menjangkau seluruh staf (pegawai). Penerapan sistem informasi dalam kualitas jasa harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait dalam hierarki lembaga pendidikan. Sistem tersebut harus dirancang sedemikian rupa agar semua staf yang berada pada fungsi masing-masing mendapatkan informasi sesuai dengan porsinya.

Jika semua petunjuk tersebut dijalankan dengan baik oleh setiap staf pendidik atau pihak sekolah, maka akan mencapai keberhasilan dalam bidang pelayanan serta dapat mencapai kepuasan siswa dan staf pendidik.

Rendahnya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Staf pendidik dapat diatasi dengan sistem Informasi manajemen pendidikan (SIM Pendidikan) yang diaplikasikan dalam bentuk sistem informasi sekolah. Sistem ini di dalamnya terdapat informasi mengenai perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan/ pelaksanaan, dan pengendalian mengenai tata kerja guru, program kerja pendidikan, pelaksanaan kurikulum, hasil laporan pendidikan siswa, pelayanan administrasi (sistem layanan). Oleh karena itu agar sistem informasi manajemen pendidikan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, maka sudah

menjadi tugas pelaku akademis sekolah untuk dapat menggunakan dan memanfaatkan sistem informasi tersebut. Yang tidak lain dalam hal mencari, mengumpulkan, serta mengolah, menyimpan dan menggunakan informasi.

Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) sekolah merupakan suatu sistem yang dilakukan untuk mengupayakan suatu organisasi Sekolah dengan tujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan di sekolah. Karena dalam sistem informasi Manajemen pendidikan dengan aplikasi sistem di SMKN 11 Bandung yang lebih dikenal sistem informasi sekolah tercakup banyak sistem layanan diantaranya kurikulum, data siswa dan guru, data keadaan siswa berbagai jurusan, data mata pelajaran yang paling banyak diminati, keadaan ruangan, keadaan sekolah, administrasi, fasilitas pembelajaran, teknologi Informasi, mata pelajaran (kompetensi) yang digunakan, rencana mengajar guru, jadwal per pelajaran, data pendidikan dan profesi guru, bahkan layanan internet pun ada. Dengan adanya SIM Pendidikan juga dapat meningkatkan pelayanan mutu sekolah karena peserta didik dan guru dapat menggunakan fasilitas dengan menggunakan teknologi informasi dan memberikan kemudahan serta kepuasan bagi siswa dan guru dengan memanfaatkan teknologi khususnya dalam pembelajaran.

Bertitik tolak dari latar belakang masalah di atas, penulis mencoba untuk mengkaji lebih lanjut permasalahan ini dengan mengadakan penelitian yang berjudul : **"Pengaruh Sistem Informasi Manajemen pendidikan (SIM Pendidikan) terhadap Kualitas pelayanan bagi guru di SMK Negeri 11 Bandung"**

## **B. Identifikasi dan Perumusan masalah**

Fasilitas dan sumber daya manusia merupakan bagian yang terpenting dari organisasi dalam melaksanakan kegiatannya. Salah satu strategi yang dipikirkan oleh para pimpinan lembaga pendidikan adalah bagaimana upaya yang dilakukan agar fasilitas dan sumber daya didalam organisasi dilakukan dengan mudah dan lancar sehingga tujuan perusahaan dapat berjalan dengan efektif. Hal ini dapat diwujudkan dengan menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan para staf pendidik di setiap lembaga pendidikan.

Lembaga pendidikan senantiasa dihadapkan oleh berbagai masalah, diantaranya masalah dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi perkembangan sekolah. Oleh karena itu, lembaga pendidikan sangat membutuhkan staf pendidik yang berkualitas dalam bekerja karena seseorang yang berkualitas dalam bekerja akan memperoleh hasil kerja yang optimal dan kepuasan yang optimal bagi peserta didik, sehingga suatu pekerjaan akan terselesaikan dengan baik dan efektif.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi guru yaitu dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM Pendidikan) yang dapat membantu mempermudah kegiatan layanan administrasi dan strategi sekolah dalam menjalankan kinerjanya sehingga proses pekerjaan staf pendidik dapat dilaksanakan dengan tepat, cepat, mudah, ringan, dekat dan murah, serta tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif. Oleh karena itu, potensi pegawai lembaga pendidikan harus diselaraskan dengan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman.



Dengan perkembangan teknologi dan informasi sehingga sebuah lembaga pendidikan harus mengikuti tuntutan zaman, dan masalah–masalah yang dihadapi akan semakin kompleks terutama yang berkaitan dengan Sistem Informasi manajemen pendidikan yang dapat membantu memberikan dukungan dalam bentuk penyediaan layanan informasi, bimbingan komunikasi serta administrasi dari seseorang ke orang lain baik dari dalam maupun luar lembaga pendidikan.

Tujuan yang ingin dicapai oleh setiap lembaga pendidikan salah satunya yaitu kualitas pelayanan yang mencapai kepuasan internal dan peserta didik. Kualitas pelayanan perlu sekali dijadikan salah satu dasar pemikiran, ukuran baku dan tujuan pokok bagi semua pelaksanaan kerja dalam kegiatan sekolah.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi tentang penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di SMKN 11 Bandung ?
2. Bagaimana persepsi mengenai kualitas pelayanan di SMKN 11 Bandung ?
3. Adakah pengaruh Sistem Informasi manajemen Pendidikan terhadap kualitas pelayanan bagi guru di SMKN 11 Bandung ?

### **C. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Yang menjadi maksud dan tujuan dalam Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi responden tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di SMKN 11 Bandung?
2. Untuk mengetahui persepsi responden tentang kualitas pelayanan bagi guru di SMKN 11 Bandung?

3. Adakah pengaruh Sistem Informasi manajemen Pendidikan terhadap kualitas pelayanan bagi guru di SMKN 11 Bandung

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun Kegunaan yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut mengenai hal yang sama dengan lebih mendalam di kemudian hari.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan :
  1. Bagi Institusi sekolah, dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan di bidang Teknologi Informasi dan khususnya dalam hal-hal yang berkaitan dengan Sistem Informasi manajemen Pendidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi guru staf pendidik.
  2. Bagi Peneliti, dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba ditarik suatu kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara objektif dan ilmiah dalam kehidupan praktis.

