

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem informasi pendidikan merupakan bagian integral dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam konteks pendidikan. Dalam praktiknya, peran TIK dalam pendidikan dapat diinterpretasikan dalam tiga paradigma utama, yaitu (1) TIK sebagai alat atau produk teknologi yang dapat digunakan dalam konteks pendidikan, (2) TIK sebagai bagian dari isi atau materi yang dapat menjadi komponen pendidikan, dan (3) TIK sebagai program aplikasi atau alat bantu untuk meningkatkan manajemen pendidikan secara lebih efektif dan efisien. Ketiga paradigma ini digabungkan dalam kerangka sumber daya TIK yang spesifik untuk sistem informasi pendidikan, dengan tujuan mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh organisasi pendidikan.

Dalam era globalisasi pendidikan yang tengah berlangsung, kita menyadari bahwa organisasi pendidikan akan menghadapi tantangan yang semakin berat di masa depan. Oleh karena itu, organisasi pendidikan dapat menganggap sistem informasi pendidikan sebagai elemen yang sangat penting yang akan menjadi penyangga dan penggerak utama dalam menjalankan kegiatan pendidikan di lingkup persaingan global. Dalam konteks pendidikan, terdapat beberapa alasan yang mendasari pentingnya pemanfaatan sistem informasi pendidikan, terutama dalam (1) meningkatkan kualitas pendidikan di semua tingkat, (2) mengatasi ketidaksetaraan dalam pelayanan pendidikan yang disebabkan oleh kondisi geografis yang jika diabaikan dapat menciptakan perbedaan mutu layanan, dan (3) menghadapi perubahan dinamis dalam sosial dan budaya masyarakat.

Sistem informasi pendidikan memiliki tujuan untuk mengelola informasi pendidikan dan mengakui bahwa informasi adalah komoditas dan sumber daya yang berharga dalam membangun masyarakat informasi, sebagaimana halnya dengan sumber daya lainnya. Dengan peningkatan volume informasi yang tersedia, kebutuhan untuk mengatur, mengelompokkan, mengakses, dan menyampaikan informasi secara efisien, akurat, dan bertanggung jawab semakin penting. Pengelolaan sumber daya informasi ini melibatkan pemanfaatan teknologi informasi, dan mencakup berbagai aspek seperti perkembangan teknologi informasi, infrastruktur teknologi informasi termasuk perangkat keras dan perangkat lunak, basis data, keamanan informasi, serta mempertimbangkan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, fokus utama adalah pada manajemen informasi, pengembangan sistem informasi, dan kemampuan dalam menggunakan sistem informasi. Sistem informasi pendidikan akan mengubah paradigma strategi pengelolaan informasi, seperti dinyatakan dalam anekdot "seven-minute," yang mengandung makna bahwa perubahan harus menjadi prioritas utama (nilai 5), sementara penyusunan strategi (nilai 2) seharusnya menjadi hal sekunder, bahkan mungkin sebaliknya dengan perubahan yang lebih penting daripada penyusunan strategi.

Sumber daya utama dalam sistem informasi pendidikan adalah perkembangan dan keragaman informasi pendidikan, yang menjadi fondasi untuk menjalankan kegiatan pendidikan secara efisien dan dinamis. Kemajuan dalam dunia pendidikan dan perkembangan teknologi komputer yang terus berlanjut adalah faktor utama yang mendorong penggunaan sistem informasi pendidikan berbasis komputer. Paling tidak, aplikasi komputer dalam sistem informasi pendidikan dapat dibagi menjadi tiga kategori utama, yaitu sistem

pengolahan data pendidikan, sistem pendukung pengambilan keputusan dalam konteks pendidikan, dan sistem informasi eksekutif.

Pengelola pendidikan menganggap informasi sebagai salah satu aset yang sangat berharga dalam mengembangkan organisasi pendidikan, karena salah satu tugas utama mereka adalah mengelola sumber daya informasi pendidikan agar menjadi alat yang sangat kuat dalam mencapai tujuan organisasi pendidikan. Diantara yang termasuk sumber daya informasi pendidikan tersebut adalah: (1) konten dan kurikulum, (2) proses belajar mengajar, (3) sarana dan prasarana, (4) sumberdaya manusia. Keempat sumber daya ini dideskripsikan dalam Standar Nasional Pendidikan, yaitu: (1) tenaga pendidik dan kependidikan, (2) standar isi, (3) standar kelulusan, (4) biaya, (5) sarana/prasarana, (6) penilaian, (7) Proses, dan (8) pengelolaan.

Semua sumber daya pendidikan yang telah disebutkan sebelumnya harus dikelola secara efektif agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar dalam dunia pendidikan. Ada beberapa alasan mengapa penting untuk mengelola sumber daya informasi pendidikan ini, yaitu : (1) Meningkatnya kompleksitas aktivitas dan data pendidikan, (2) Persaingan di era globalisasi pendidikan yang menuntut transparansi, fleksibel, akurasi dan akuntabilitas (3) Tidak mengenal batas waktu dan jarak dalam sistem pendidikan (4) Tidak mengenal batas waktu dan jarak dalam sistem pendidikan (5) Pengaruh perkembangan teknologi informasi dan ekonomi dunia (6) Sumber daya manusia yang menguasai TIK.

Sistem informasi pendidikan memiliki potensi untuk memberikan keuntungan besar dalam konteks pendidikan, terutama dengan cara memudahkan dan meningkatkan kinerja

pendidikan, meningkatkan efektivitas dan produktivitas pendidikan, serta membuat operasional pendidikan menjadi lebih fleksibel dan efisien.

Sistem informasi pendidikan pada dasarnya terdiri dari komponen input, proses, dan output. Namun, untuk mengoptimalkan pemanfaatan sistem informasi pendidikan, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam tentang lembaga pendidikan, manajemen pendidikan, dan platform teknologi yang membentuk sistem informasi pendidikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pendalaman pemahaman tentang sistem informasi pendidikan melalui pendidikan, pelatihan, manual, atau workshop.

Mutu merupakan suatu aspek yang perlu diwujudkan dalam menghadapi tantangan dalam dunia pendidikan, terutama dalam persaingan antar lembaga pendidikan. Salah satu langkah yang diambil oleh organisasi, khususnya lembaga pendidikan yang berfokus pada mutu, adalah melalui implementasi penjaminan mutu. Penjaminan mutu dirancang untuk memastikan bahwa proses produksi barang atau jasa sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Standar mutu ini mencakup seperangkat alat ukur kinerja sistem pendidikan, yang mencakup berbagai aspek seperti input, proses, hasil, output, dan manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh setiap satuan pendidikan.

Pendidikan dikatakan bermutu apabila telah memenuhi 8 Standar Nasional Pendidikan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional pasal 2 ayat 1 lingkup standar nasional pendidikan meliputi : (1) Standar Isi, (2) Standar Proses, (3) Standar Kompetensi Lulusan, (4) Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, (5) Standar Sarana dan

Prasarana, (6) Standar Pengelolaan, (7) Standar Pembiayaan dan (8) Standar Penilaian Pendidikan

Secara umum, terdapat karakteristik khusus yang biasanya diterapkan oleh berbagai lembaga untuk menciptakan pelayanan yang baik, dan hampir semua lembaga menggunakan kriteria serupa dalam membentuk karakteristik tersebut. Beberapa faktor pendukung yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan meliputi faktor manusia yang melayani pelanggan, sarana dan prasarana. Pertama-tama, faktor manusia yang terlibat dalam memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tepat. Mereka juga harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi, berperilaku sopan, bersikap ramah, dan bertanggung jawab terhadap pelanggan. Kedua, pelayanan yang baik juga memerlukan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan akurasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang digunakan juga harus terus diperbarui dengan teknologi terkini. Selain itu, penting bahwa sarana dan prasarana tersebut dikelola oleh individu yang memiliki kualifikasi dan keterampilan yang memadai.

Kepuasan pelanggan dalam konteks pelaku pelayanan dapat tercermin dalam tiga situasi berikut: (1) Jika kinerja pelayanan kurang memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa kecewa. (2) Jika kinerja pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas. (3) Jika kinerja pelayanan melampaui harapan pelanggan, pelanggan akan merasa sangat puas, senang, dan bahkan gembira.

Oleh karena itu, parameter yang mengukur kualitas kinerja suatu organisasi pendidikan terletak pada kemampuan organisasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan,

keinginan, dan harapan pelanggan dalam hal kinerja, pelayanan, serta fasilitas yang disediakan.

Pada observasi awal ditemukan adanya penggunaan sistem informasi yang belum efektif. Hal ini dibuktikan oleh adanya pelayanan pendidikan yang berada di SMK Negeri 9 Muaro Jambi kurang dalam menunjukkan implementasi yang efektif seperti kendala teknis pada proses pengadministrasian dan proses pembelajaran, sehingga kegiatan Guru dan Tenaga Kependidikan dalam sehari-hari menjadi terhambat.

Penerapan sistem informasi harus dilakukan secara komprehensif dan terintegrasi untuk mendukung pengolahan, analisis, dan visualisasi data sehingga dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini penting karena masih ada tenaga kependidikan yang belum memiliki pemahaman yang memadai terkait dengan sistem informasi dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Guru dan tenaga kependidikan harus memiliki kemampuan yang memadai untuk efektif menggunakan sistem informasi yang telah tersedia. Ini penting karena dengan adanya sistem informasi ini, akses informasi menjadi lebih cepat dan lebih mudah bagi siswa, orang tua, dan masyarakat umum. Namun, sayangnya, sistem informasi pendidikan belum sepenuhnya mendukung peningkatan kualitas pembelajaran, sehingga masih ada tantangan dalam mengikuti perkembangan zaman.

Seharusnya sistem informasi diharapkan dapat mempermudah tugas-tugas seperti penerimaan peserta didik baru, yang sekarang dilakukan melalui formulir daring seperti Google Forms daripada menggunakan formulir tertulis. Namun, sayangnya, dengan

perkembangan sistem informasi manajemen, produktivitas kerja sering lambat dan kurang akurat, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan penurunan mutu pendidikan.

Langkah-langkah yang diambil oleh kepala sekolah untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan melibatkan pelatihan dan seminar bagi guru dan tenaga kependidikan guna meningkatkan kualitas kerja mereka agar dapat memberikan layanan yang unggul. Namun, masih terdapat beberapa guru dan tenaga kependidikan yang tidak mampu memberikan layanan dengan kecepatan yang diharapkan, yang berdampak negatif pada mutu layanan pendidikan di sekolah tersebut.

Pelayanan pendidikan yang berkualitas dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen pendidikan terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Keberadaan sistem informasi yang efektif di lembaga pendidikan berpotensi untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Ini karena sistem informasi yang baik akan memberikan kemudahan bagi masyarakat atau konsumen pendidikan untuk memahami dan mengakses informasi tentang sistem pendidikan dengan lebih mudah dan efisien.

Jika pelayanan pendidikan tidak berjalan dengan baik, hasil belajar siswa kemungkinan akan terganggu. Oleh karena itu, Guru berupaya meningkatkan mutu layanan pendidikan dengan mengikuti pelatihan, berpartisipasi dalam kelompok kerja guru (KKG), dan menjalin hubungan dengan orang tua atau wali siswa. Dengan melakukan hal ini, guru dapat berkomunikasi dengan lebih baik dengan orang tua siswa, sehingga mereka dapat saling berpengaruh dalam pemantauan dan pembinaan peserta didik. Tujuannya adalah mencapai hasil belajar siswa yang lebih baik sesuai dengan tujuan pendidikan.

Guru dan tenaga kependidikan perlu berupaya untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan dengan memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dengan mempertimbangkan kepentingan sistem informasi dalam meningkatkan kualitas layanan di lembaga pendidikan, saat ini, perkembangan teknologi informasi yang pesat secara global telah memungkinkan masyarakat dengan mudah mengakses informasi tentang lembaga pendidikan.

Oleh karena itu, ini menjadi motivasi utama terhadap peneliti untuk menyelidiki masalah ini. Berdasarkan uraian tersebut penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Pemanfaatan Sistem Informasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri 9 Muaro Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah di dalam penelitian ini yang telah dihimpun oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pemanfaatan sistem informasi yang diterapkan di SMK Negeri 9 Muaro Jambi?
2. Apa saja upaya guru dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 9 Muaro Jambi?
3. Apa saja kendala-kendala yang ditemui guru dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 9 Muaro Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yang telah dihimpun oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan sistem informasi yang diterapkan di SMK Negeri 9 Muaro Jambi
2. Untuk mengetahui apa saja upaya guru dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 9 Muaro Jambi
3. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang ditemui guru dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 9 Muaro Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian tentang “Pemanfaatan sistem informasi dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 9 Muaro jambi”, diharapkan akan bermanfaat baik terhadap sekolah yang bersangkutan, dan pada khususnya untuk peneliti sendiri diharapkan dapat menambah wawasan sikap dan kemampuan professional dan lebih lanjut diharapkan dapat pula memperluas wawasan sekaligus motivasi untuk melakukan studi lanjut dalam aspek yang sama atau yang berkaitan dengan peningkatan mutu pendidikan itu sendiri.

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah wawasan serta pengetahuan tentang peran guru dan tenaga kependidikan dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan dengan pemanfaatan sistem informasi, serta dapat dijadikan sebagai kajian lanjutan dalam dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk sekolah dapat memberikan masukan untuk membuat suatu perencanaan pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan melalui konsep berbasis sistem informasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan.
- b. Terhadap guru dan kependidikan, penelitian ini sebagai bahan informasi dalam meningkatkan mutu pendidikan dalam perannya sebagai guru dan tenaga kependidikan di sekolah.
- c. Terhadap peneliti dapat mengetahui lebih dalam peran guru dan tenaga kependidikan dalam peningkatan mutu pendidikan melalui konsep berbasis sistem informasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di sekolah.