

**ANALISIS SISTEM INFORMASI LAYANAN E-MUTASI SISWA
BERBASIS WEB *EDUCATION PUBLIC SERVICE* (EPS) PADA DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

OLEH

SHERLYTHA DYAH FEBRIANGGITA

NIM

200106110081



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

**ANALISIS SISTEM INFORMASI LAYANAN E-MUTASI SISWA
BERBASIS WEB *EDUCATION PUBLIC SERVICE* (EPS) PADA DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN MALANG
SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

OLEH
SHERLYTHA DYAH FEBRIANGGITA
NIM
200106110081



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM INFORMASI LAYANAN E-MUTASI SISWA
BERBASIS WEB *EDUCATION PUBLIC SERVICE* (EPS) PADA DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN MALANG**

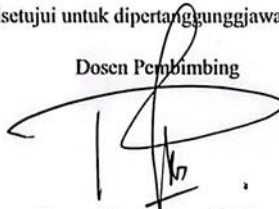
Oleh:

Sherlytha Dyah Febrianggita

NIM. 200106110081

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertanggungjawabkan dalam sidang skripsi

Dosen Pembimbing



Prayudi Lestantyo, M.Kom

NIP. 198612282020121002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd

NIP. 197811192006041001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Sistem Informasi Layanan E-Mutasi Siswa Berbasis Web *Education Public Service* (EPS) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang” Oleh Sherlytha Dyah Febrianggita ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan LULUS pada tanggal 18 Desember 2024.

Dewan Penguji

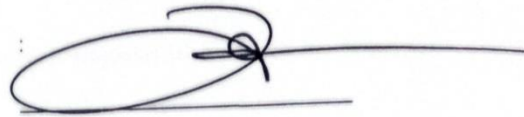
Ketua (Penguji Utama)
Dr. Muhammad Walid, MA
NIP. 197308232000031002

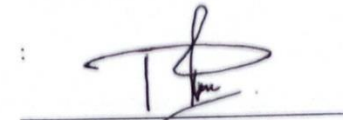
Sekretaris Sidang
Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002

Dosen Pembimbing
Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002

Penguji
Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 196504031995031002

Tanda Tangan

: 

: 

: 

: 

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Nur Ali, M. Pd
NIP. 196504031009031002

LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING

Prayudi Lestantyo, M.Kom
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

3 Desember 2024

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Sherlytha Dyah Febrianggita
Lamp. : 4 (Empat) Eksemplar

Yang Terhormat,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana
Malik Ibrahim Malang
Di Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

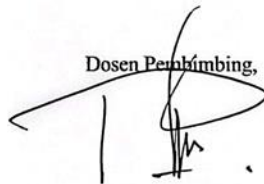
Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, dan setelah membaca serta mengoreksi skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Sherlytha Dyah Febrianggita
NIM : 200106110081
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Analisis Sistem Informasi Layanan E-Mutasi Siswa Berbasis Web
Education Public Service (EPS) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten
Malang

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing,



Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sherlytha Dyah Febrianggita

NIM : 200106110081

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Analisis Sistem Informasi Layanan E-Mutasi Siswa Berbasis Web
Education Public Service (EPS) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten
Malang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Informasi Layanan E-Mutasi Siswa Berbasis Web *Education Public Service (EPS)* Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang” Benar-benar diselesaikan oleh yang membuat pernyataan dan tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka sebagai sumber yang dikutip.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sadar dan sebenarnya, tanpa ada unsur keterpaksaan dari pihak luar.

Malang, 3 Desember 2024

Hormat saya,



Sherlytha Dyah Febrianggita
NIM. 200106110081

LEMBAR MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۚ

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka.” (Q.S Ar-Ra’d:11)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur bagi Allah SWT atas segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik, dan lancar. Atas kemudahan yang diberikan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Penulis ucapkan terimakasih karena sudah dapat menyelesaikan proses ini dengan baik, terimakasih karena sudah melakukan yang terbaik versi diri penulis sendiri. Terimakasih sudah melawan segala perasaan negatif yang datang, dan “you did great sher!”.
2. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua saya, Ibu Sri Bawon dan Bapak Ali Rohman. Terimakasih sudah memfasilitasi segala keinginan penulis sehingga penulis dapat berada di titik ini sekarang. Terimakasih karena tidak pernah menyerah untuk selalu mengusahakan kebahagiaan kedua anaknya. Doakan penulis selalu agar dapat membahagiakan bapak dan ibu.
3. Terimakasih penulis ucapkan untuk dosen pembimbing bapak Prayudi Lestantyo, M.Kom yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih kepada seluruh teman-teman penulis karena telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah subhanahu wata'alaah atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi syarat mendapat gelar sarjana. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan nabi agung Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang yakni agama islam.

Terselesaikannya skripsi ini penulis dapatkan dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini:

1. Prof. Dr. H.M. Zainuddin, MA selaku rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memfasilitasi mahasiswa dalam menuntut ilmu.
2. Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan izin penelitian.
3. Dr. Nurul Yaqien, M.Pd selaku Kepala Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.
4. Bapak Prayudi Lestantyo, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah bersabar dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mendidik penulis selama menempuh pendidikan S1.

6. Dr. Suwadi, S.IP., M.Si selaku Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang telah menerima serta memberikan fasilitas dalam penelitian skripsi ini.
7. Seluruh staff Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang telah membantu dan memperlancar penelitian dalam skripsi ini
8. Teman-teman seperjuangan, seluruh teman teman MPI khususnya MPI B yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan studi sarjana di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Dengan ucapan terima kasih penulis kepada segala bentuk bimbingan dan bantuan yang telah diberikan bapak, ibu, serta teman-teman semoga selalu mendapatkan ridho dari Allah SWT. Semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada penulis dan pembaca.

Malang, 3 Desember 2024

Penulis



Sherlytha Dyah Febrianggita
NIM 200106110081

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
LEMBAR MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
ملخص	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xvii
BAB I	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Orisinalitas Penelitian	8
F. Definisi Istilah	12
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II	15
A. Kajian Teori	15
1. Konsep Sistem Informasi Manajemen	15
2. Pengertian Mutasi Siswa dan e-Mutasi Siswa	21
3. Pengertian Pelayanan Berbasis Web	23
4. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Berbasis Web	25
5. Pengertian Evaluasi Manajemen	26

B. Kerangka Penelitian.....	29
BAB III.....	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian	30
C. Kehadiran Peneliti	31
D. Subjek Penelitian.....	32
E. Data dan Sumber Data	32
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Pengecekan Keabsahan Data	35
H. Analisis Data	37
I. Prosedur Penelitian.....	39
BAB IV	41
A. Paparan Data	41
B. Hasil Penelitian.....	74
BAB V.....	79
A. Analisis Proses Sistem Informasi Layanan e-Mutasi Berbasis Web Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.....	79
B. Efektivitas Sistem Informasi Layanan e-Mutasi Siswa Berbasis Web Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.....	88
BAB VI	91
A. Simpulan	91
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	10
Tabel 2.1 Kerangka Penelitian	29
Tabel 3.1 Prosedur Penelitian	39

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1 Struktur Organisasi	42
Tabel 4.2 Microsoft Excel Pelayanan Mutasi	56
Tabel 4.3 Hasil Surat Rekomendasi	57
Tabel 4.4 Dashboard Web Education Public Service	60
Tabel 4.5 Halaman Edit Pengajuan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa	63
Tabel 4.6 Halaman Pengajuan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa.....	65
Tabel 4.7 Log in Aplikasi Eps.....	68
Tabel 4.8 Halaman Pengajuan Aplikasi EPS	68
Tabel 4.9 Halaman Deskripsi Pengajuan Aplikasi EPS.....	69
Tabel 4.10 Halaman Form Pengajuan Mutasi Siswa	70
Tabel 4.11 Halaman Detail Pengajuan Mutasi Siswa	71
Tabel 4.12 Survey Kepuasan Pelanggan	73

ABSTRAK

Febrianggita, Sherlytha Dyah. 2024. *Analisis Sistem Informasi Layanan E-Mutasi Siswa Berbasis Web Education Public Service (EPS) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang*. Skripsi, Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen; Pelayanan Pendidikan; E-mutasi

Sistem informasi manajemen adalah proses pengelolaan yang melibatkan berbagai komponen dari sumber daya manusia, sumber daya teknologi. Data yang diolah menjadi sebuah informasi untuk dikumpulkan, dan disebarkan informasinya kepada masyarakat untuk mempermudah kerja manusia pada sebuah lembaga. Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa yang memanfaatkan sumber daya teknologi dalam bentuk web atau aplikasi Education Public Service (EPS).

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) Bagaimana analisis proses pada sistem informasi layanan E-Mutasi berbasis web pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang menampilkan alur proses pembuatan surat mutasi siswa secara online, 2) Bagaimana efektivitas sistem informasi layanan E-Mutasi berbasis web pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan langkah-langkah: 1) reduksi data 2) penyajian data 3) kesimpulan. Metode keabsahan data menggunakan triangulasi metode, sumber data, dan teori.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) analisis proses pada sistem informasi layanan e-mutasi berbasis web pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang menampilkan alur proses pembuatan surat mutasi siswa secara online dengan memanfaatkan teknologi berupa web atau aplikasi EPS (Education Public Service), 2) efektivitas sistem informasi layanan e-mutasi berbasis web pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang dirasakan oleh pengguna web atau aplikasi EPS (Education Public Service).

ABSTRACT

Febrianggita, Sherlytha Dyah. 2024. *Analisis Sistem Informasi Layanan E-Mutasi Siswa Berbasis Web Education Public Service (EPS) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang*. Skripsi, Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang.

Keyword: *Management Information System; Education Services; E-Mutation*

Management information system is a management process that involves various components of human resources, technological resources. Data that is processed into information to be collected, and the information is disseminated to the public to facilitate human work in an institution. The Malang Regency Education Office provides services to the public, namely the issuance of student transfer recommendation letters that utilize technological resources in the form of a web or Education Public Service (EPS) application.

The focus of this research is to find out 1) How is the process analysis on the web-based E-Mutation service information system at the Malang Regency Education Office which displays the process flow for making student mutation letters online, 2) How effective is the web-based E-Mutation service information system at the Malang Regency Education Office.

The research uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques use observation, interview and documentation methods. Data analysis techniques with the following steps: 1) data reduction 2) data presentation 3) conclusions. The data validity method uses triangulation of methods, data sources, and theories.

The results of this study are 1) process analysis of the web-based e-mutation service information system at the Malang Regency Education Office which displays the process flow for making student transfer letters online by utilizing technology in the form of the EPS (Education Public Service) web or application, 2) the effectiveness of the web-based e-mutation service information system at the Malang Regency Education Office as perceived by users of the EPS (Education Public Service) web or application.

ملخص

شيرليثا ديها فبريانجيتا، 2024: تحليل نظام معلومات خدمة التحويل الإلكتروني للطلاب المعتمد على الويب (خدمة التعليم العامة) (في دائرة التعليم بمقاطعة مالانغ، رسالة تخرج، إدارة التعليم الإسلامي، كلية العلوم التربوية والتعليم، جامعة مولانا مالك إبراهيم مالانغ)

الكلمات المفتاحية: نظام معلومات الإدارة؛ خدمة التعليم؛ التحويل الإلكتروني

نظام معلومات الإدارة هو عملية إدارة تشمل مختلف المكونات من الموارد البشرية والموارد التكنولوجية يتم معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات تجمع وتوزع على المجتمع لتسهيل العمل البشري في مؤسسة معينة. تقوم دائرة التعليم في مقاطعة مالانغ بتقديم خدمة للمجتمع وهي إصدار خطاب توصية لتحويل (EPS) الطلاب باستخدام الموارد التكنولوجية على شكل موقع إلكتروني أو تطبيق خدمة التعليم العامة.

تركيز هذا البحث هو لمعرفة 1 (كيفية تحليل العمليات في نظام معلومات خدمة التحويل الإلكتروني على الويب في دائرة التعليم بمقاطعة مالانغ الذي يعرض سير عملية إعداد خطاب تحويل الطلاب عبر الإنترنت كيفية فعالية نظام معلومات خدمة التحويل الإلكتروني على الويب في دائرة التعليم بمقاطعة مالانغ) 2

يستخدم البحث طريقة البحث الوصفي النوعي. تقنيات جمع البيانات باستخدام طرق الملاحظة، المقابلات (والتوثيق). أما تقنيات تحليل البيانات فتشمل الخطوات التالية: 1 (تقليص البيانات 2 (عرض البيانات 3 (من حيث المنهج، ومصادر البيانات triangulasi الاستنتاج. أما طريقة صلاحية البيانات فهي باستخدام والنظريات

نتائج هذا البحث هي: 1 (تحليل العمليات في نظام معلومات خدمة التحويل الإلكتروني على الويب في دائرة التعليم بمقاطعة مالانغ الذي يعرض سير عملية إعداد خطاب تحويل الطلاب عبر الإنترنت باستخدام (خدمة التعليم العامة)، 2 (فعالية نظام معلومات EPS التكنولوجية على شكل موقع إلكتروني أو تطبيق خدمة التحويل الإلكتروني على الويب في دائرة التعليم بمقاطعة مالانغ كما يشعر بها مستخدمو الموقع (خدمة التعليم العامة) EPS الإلكتروني أو تطبيق

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide to Arabic Tranliterationstion), INIS Fellow 1992.

A Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	a	ط	Th
ب	b	ظ	Zh
ت	t	ع	'
ث	ts	غ	Gh
ج	j	ف	F
ح	h	ق	Q
خ	kh	ك	K
د	d	ل	L
ذ	dz	م	M
ر	r	ن	N
ز	z	و	W
س	s	ه	H
ش	sy	ء	'
ص	sh	ي	Y
ض	dl		

B. Vokal Panjang dan Diftong

Arab	Latin	Arab	Latin
ā	â (a panjang)	أَ	Aw
ī	î (i panjang)	إِ	ay
ū	û (u panjang)		

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pada era milenial sekarang ini telah banyak dikembangkan berbagai macam teknologi dan informasi di berbagai negara di muka bumi ini. Generasi milenial adalah tingkatan generasi yang lahir diantara tahun 1980–2000 an yang pada generasi ini lebih dekat dalam adanya penggunaan dan pemanfaatan teknologi menggunakan media komunikasi dan teknologi digital.¹ Karena tuntutan zaman inilah semua sudah mulai berubah dalam aspek kegiatan manusia yang sudah menggunakan teknologi, oleh karena itu masyarakat Indonesia sekarang ini pastinya juga dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang ada saat ini. Mulai dari kegiatan sehari-hari, kegiatan ekonomi, pekerjaan, bahkan pendidikan sekarang ini mulai berubah menuju penggunaan teknologi yang tersedia dan adapula penciptaan teknologi baru untuk dikembangkan.

Teknologi pendidikan adalah usaha guna memecahkan masalah dengan mempermudahnya pada lingkup pendidikan.² Pada lingkup lembaga pendidikan atau instansi dalam memanfaatkan sebuah teknologi dapat mempermudah kegiatan pelayanan dengan membangun sebuah sistem. Sistem sendiri adalah sebuah rangkaian komponen atau elemen yang menjadi satu kesatuan guna menjalankan sebuah proses untuk mencapai

¹ Sri Wahyuni, Saleha Astri Rahaningmas, and M Izhar Mahendra, "PENGUNAAN BAHASA INDONESIA DI KALANGAN GENERASI MILENIAL," 2019.

² Rahmalia Syifa Miasari et al., "TEKNOLOGI PENDIDIKAN SEBAGAI JEMBATAN REFORMASI PEMBELAJARAN DI INDONESIA LEBIH MAJU" 2 (2022): 55.

sebuah tujuan. Dalam pemanfaatan teknologi dalam sebuah organisasi dibutuhkan desain agar dapat dianalisis untuk pengoptimalan peran teknologi. Setelah itu kebutuhan sebuah organisasi disesuaikan dengan sistem informasi manajemen yang dibutuhkan.³ Sistem informasi manajemen yang dibutuhkan oleh instansi pendidikan adalah pemotongan proses sebuah pelayanan menjadi lebih singkat dan mudah.

Menurut James A. O'Brien "Sistem informasi (*Information System*) merupakan kombinasi terstruktur yang terdiri dari orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang dapat dikumpulkan, diubah, dan disebarkan dalam bentuk informasi pada sebuah organisasi."⁴ Dalam hal pelayanan prima yang menggunakan sistem informasi berbasis web atau aplikasi dari penjelasan teori di atas dengan penggabungan dan menselaraskan komponen-komponen sistem informasi akan menghasilkan sebuah pelayanan prima yang memudahkan masyarakat dan juga pihak instansi yang bersangkutan.

Sebuah instansi pendidikan yang berhubungan dengan pelanggan di dalamnya terdapat sebuah layanan jasa. Menurut Gronroos: layanan jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.⁵

³ Annisa Mayasari, Yuli Supriani, and Opan Arifudin, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK" 4 (2021): 341.

⁴ James A. O'Brien, "Introduction to Information System: Essentials for The E-Business Enterprise," (11th edition). McGraw Hill Inc, New York. (2003)

⁵ Yahya Sudarya, "Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoretis," 2007.

Masalah pelanggan yang disampaikan kepada penyedia layanan jasa merupakan sebuah kegiatan layanan jasa maka dari itu instansi pendidikan dikategorikan sebagai pelayanan jasa dikarenakan di dalamnya terdapat unsur membantu ataupun menemukan solusi atas permasalahan pelanggan.

Pelayanan yang dilakukan sebuah instansi bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan yang diharapkan setiap layanan yang diberikan adalah pelayanan berkualitas karena kualitas layanan merupakan inti utama manajemen pelayanan.⁶ Untuk mencapai hasil yang maksimal layanan pendidikan wajib melakukan 4 fungsi manajemen yaitu: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.⁷ Dengan dilakukannya fungsi manajemen akan memudahkan dalam perencanaan layanan pendidikan berupa perencanaan tujuan dan konsep layanan serta sasaran layanan tersebut dilakukan dan dalam pengorganisasian, pelaksanaan, sampai pengawasan yang akan mengikuti alur proses menjadi sebuah layanan manajemen berkualitas.

Pada penelitian terdahulu terdapat beberapa pembahasan mengenai sistem informasi manajemen, pembahasan berupa penerapan sebuah sistem informasi pada pelayanan prima fokus pembahasannya berupa pemanfaatan dan pemeliharaan sistem informasi manajemen tersebut terhadap sebuah lembaga atau instansi pendidikan. Pembahasan mengenai implementasi sistem informasi manajemen fokus pembahasannya hampir sama dengan penerapan yaitu pemanfaatan sistem informasi manajemen ditambah

⁶ Agus Supriyanto and H M Chiar, "MANAJEMEN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH ATAS KARYA SEKADAU," n.d.

⁷ Ainul Khalim, "KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN" 20 (2022): 195–216.

dengan bagaimana pengolahan data sistem informasi manajemen pada sebuah lembaga atau instansi pendidikan. Pembahasan untuk analisis sebuah sistem informasi manajemen fokus pembahasannya sedikit lebih kompleks yaitu terdapat analisis gambaran menyeluruh proses sebuah sistem informasi berbasis web pada perusahaan *start-up*.⁸ Dalam konteksnya yang konsepnya hampir sama dengan pembahasan peneliti dalam penelitian ini.

Sistem informasi berbasis web yaitu koordinasi dari sumber daya manusia, data, dan juga teknologi yang dimuat dalam sebuah *website* yang merupakan kumpulan *file* yang memuat fungsi-fungsi tertentu, seperti tampilan, fungsi menangani penyimpanan data dan sebagainya.⁹ Oleh karena itu, sistem informasi yang memudahkan kerja manusia banyak digunakan pada instansi atau lembaga pendidikan yang dapat memotong prosedur sebuah manajemen menjadi lebih ringkas dan cepat.

Sistem Informasi berbasis web dan aplikasi juga sudah mulai digunakan pada instansi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Web dan aplikasi yang digunakan bernama *Education Public Service* (EPS). Dalam pedoman laporan kegiatan EPS yang dapat diakses informasinya secara *online* dijelaskan bahwa *Education Public Service* (EPS) merupakan sebuah sistem utama yang mampu diharapkan dapat mengakomodir semua sistem yang ada di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. EPS dirancang pada awal tahun 2017 sebelum adanya kondisi wabah COVID-19

⁸ Han Achmadi, "Analisis Sistem Informasi dan Administrasi Pendaftaran Berbasis Web pada Perusahaan Start UP Bimbingan Belajar (Studi Kasus Ruangguru dan Zenius)" 4 (2022).

⁹ Suhartini et al., "Sistem Informasi Berbasis Web Sma Al- Mukhtariyah Mamben Lauk Berbasis Php Dan Mysql Dengan Framework Codeigniter" 3 (2020): 79-83.

sehingga EPS diharapkan mampu menjadi *one gate solution* bagi warga Kabupaten Malang, baik peserta didik, tenaga pendidik, tenaga administrasi pendidikan, staf Dinas Pendidikan Kabupaten Malang hingga masyarakat umum untuk lebih mudah dalam mengelola data, mengakses informasi dan berkomunikasi langsung dengan staf Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang terdapat sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu pengurusan surat rekomendasi mutasi siswa, dan pelayanan ini cukup sering diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang karena banyaknya permintaan mutasi peserta didik oleh masyarakat Kabupaten Malang. Sebelumnya layanan ini diberikan dengan sistem konvensional dengan prosedur masyarakat yang membutuhkan surat rekomendasi mutasi siswa datang ke Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dan mengajukan dengan membawa syarat-syarat yang diperlukan kemudian dengan data-data yang diperoleh dari syarat-syarat yang dibawa akan di input oleh petugas atau staf Dinas Pendidikan ke dalam *Microsoft Excel* dalam bentuk data yang nantinya akan otomatis ter-input ke dalam *Microsoft word* dalam bentuk surat rekomendasi mutasi siswa yang bersangkutan yang kemudian akan di cetak oleh staf Dinas Pendidikan dan pihak yang bersangkutan masih harus menunggu surat rekomendasi tersebut untuk ditanda tangani oleh Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Prosedur ini cukup lama untuk diterapkan pada zaman majunya teknologi sekarang ini. Maka dari itu Dinas Pendidikan meluncurkan sistem informasi berbasis web dan aplikasi EPS

yag di dalamnya terdapat pelayanan surat rekomendasi mutasi siswa atau bisa disebut e-Mutasi siswa.

Dalam pedoman laporan kegiatan EPS yang dapat diakses informasinya secara *online* dijelaskan bahwa e-Mutasi siswa merupakan sebuah aplikasi yang diharapkan dapat menjembatani layanan pengajuan mutasi siswa baik dari dalam maupun dari luar lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten. e-Mutasi siswa dirancang pada pertengahan tahun 2021, layanan ini diharapkan mampu menjadi *one gate solution* bagi warga Kabupaten Malang baik peserta didik, wali murid, maupun tenaga pendidik untuk lebih mudah dalam mengajukan surat rekomendasi mutasi, mengakses informasi dan berkomunikasi langsung dengan staf Dinas Pendidikan.

Tujuan dari sistem informasi pada pelayanan e-Mutasi siswa ini adalah masyarakat dapat mengajukan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa dengan mudah hanya dengan menggunakan smartphone dari rumah. Peneliti disini akan menganalisis bagaimana proses sistem informasi manajemen ini berjalan dan kinerja sistem informasi pada layanan e-Mutasi siswa pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang diharapkan akan membantu mengurangi permasalahan yang saat ini masih terjadi.

B. Fokus Penelitian

Untuk menunjang pengerjaan tugas akhir ini agar lebih terarah, maka dibuat fokus penelitian pada penelitian ini untuk difokuskan pada pembahasan sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis proses pada sistem informasi layanan e-Mutasi berbasis web pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?
2. Bagaimana efektivitas sistem informasi layanan e-Mutasi berbasis web pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui analisis proses pada sistem informasi layanan e-Mutasi berbasis web pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui efektivitas sistem informasi layanan e-Mutasi berbasis web pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak terkait atas penelitian baik secara teoritis ataupun secara praktis yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk tambahan pengetahuan pada ilmu terkait sistem informasi manajemen pada era digital.
 - b. Dapat digunakan sebagai informasi tambahan dan perbandingan untuk penelitian lain yang menggunakan topik bahasan sama pada penelitian ini.
 - c. Memberikan sumbangan penelitian ilmiah dalam lingkup rumpun ilmu sistem informasi manajemen dalam perihal prosedur layanan berbasis web.
 - d. Dapat digunakan untuk rujukan rumpun ilmu yang sama untuk kepentingan pengembangan rumpun ilmu sistem informasi.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang bagaimana proses layanan sistem informasi berbasis web pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

2. Bagi instansi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Sebagai informasi pada hasil penelitian dan dapat menjadi masukan serta evaluasi terkait upaya pengelolaan dan pengembangan layanan informasi berbasis web e-Mutasi siswa.

E. Orisinalitas Penelitian

Untuk menunjukkan orisinalitas penelitian ini, peneliti melakukan penelitian terhadap beberapa peneliti sebelumnya dengan tujuan untuk memahami dimana kesamaan dan perbedaan antara penelitian tersebut dilakukan. Selain itu juga untuk menghindari kesamaan dengan media, metode atau studi data yang diidentifikasi oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu sebagai perbandingan peneliti.

Judul yang pertama “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMPIT Al-Madinah Babupaten Bogor” oleh Naufal Maulana tahun 2022. Pada penelitian ini menghasilkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) pendidikan di SMP IT Al-Madinah Kabupaten Bogor menggunakan aplikasi bernama SSKO, penerapan SSKO meliputi dua kegiatan, yaitu: 1) pemanfaatan, diantaranya untuk pengelolaan akademik, pengelolaan

keuangan dan pengelolaan data dalam pengambilan keputusan, 2) pemeliharaan, diantaranya pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang SISKO, pengembangan kompetensi Operator SISKO, pemeliharaan data dan pemeliharaan aplikasi SISKO. Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMP IT Al-Madinah Kabupaten Bogor.

Judul yang kedua “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Information and Communication Technology (ict) Dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi Kesiswaan Di SMK Nurul Jadid Paiton Probolinggo” oleh Hofifatul Azizah tahun 2022. Penelitian ini menghasilkan yaitu 1) Pengumpulan data Sistem Informasi Manajemen berbasis ICT di SMK Nurul Jadid memanfaatkan aplikasi PSBNJ, yang merupakan aplikasi pendaftaran online dan dimulai dari tahap pencatatan, pemeriksaan, dan perekaman data. 2) Pengolahan data Sistem Informasi Manajemen berbasis ICT di SMK Nurul Jadid memanfaatkan aplikasi PEDATREN yang sudah terintegrasi pada Pesantren diawali dari proses penggolongan, penyusunan, penampilan kembali dan penyebarluasan data 3) Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen berbasis ICT dalam mendukung administrasi kesiswaan di SMK Nurul Jadid Sudah menggunakan beberapa aplikasi pendukung seperti E walas dan E bekal.

Judul yang ketiga “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Sebagai Alat Pengendalian Internal (Studi Kasus Pada SDN 012 Tanjung Gadai Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan

Meranti)” oleh Rosita Dewi tahun 2020. Penelitian ini menghasilkan Bagan alir yang menunjukkan aliran data dan urutan operasi dalam suatu sistem. Bagan alir yang diperlukan adalah bagian alir penerimaan dan pengeluaran kas pada dana bantuan operasional sekolah (BOS), dan juga menganalisa sistem pencatatan penerimaan dan pengeluaran kas pada Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) di SDN 012 Tanjung Gadai menurut PSAK 45.

Judul yang keempat “Analisis Sistem Informasi dan Administrasi Pendaftaran Berbasis Web pada Perusahaan Start UP Bimbingan Belajar Studi Kasus Ruangguru dan Zenius” oleh Han Achmadi tahun 2022. Penelitian ini menghasilkan bahwa akses sistem informasi disediakan dan mudah didapatkan melalui web Ruangguru dan Zenius dalam bentuk pamflet dan artikel. Selain itu, web juga digunakan sebagai sarana media pendaftaran dan mudah untuk dimengerti dengan cara memasukan identitas dan nomor telepon atau email aktif untuk mengkonfirmasi administrasi pendaftaran.

Tabel 1. 1 Orisinalitas Peneitian

Nama Peneliti, Judul, Penerbit, dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
Naufal Maulana, Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMPIT Al- Madinah Kabupaten Bogor (2022).	Membahas mengenai sistem informasi pada pelayanan lingkup pendidikan.	Penelitian ini menggunakan judul penerapan sistem informasi manajemen yang dalam fokus pembahasannya cukup adanya perbedaan.	Menganalisis proses sebuah sistem informasi pada aspek pelayanan.

Hofifatul Azizah, Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Information and Communication Technology (ict) Dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi Kesiswaan Di SMK Nurul Jadid Paiton Probolinggo. (2022).	Membahas mengenai administrasi pendidikan menggunakan sistem informasi manajemen.	Penelitian ini menggunakan judul implementasi sistem informasi manajemen yang dalam fokus pembahasannya cukup adanya perbedaan.	Membahas sistem informasi administrasi pelayanan berbasis web pada sebuah instansi pendidikan.
Rosita Dewi, Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Sebagai Alat Pengendalian Internal (Studi Kasus Pada SDN 012 Tanjung Gadai Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan Meranti). (2020)	Menggunakan judul analisis yang memiliki kesamaan pada fokus pembahasannya.	Membahas tentang sistem informasi akuntansi pada lembaga pendidikan.	Analisis sebuah sistem informasi pada aspek pelayanan pada sebuah instansi pendidikan.
Han Achmadi, Analisis Sistem Informasi dan Administrasi Pendaftaran Berbasis Web pada Perusahaan Start UP Bimbingan Belajar Studi Kasus Ruangguru dan Zenius, (2022)	Menggunakan judul analisis sistem informasi dan juga membahas sebuah sistem informasi berbasis web.	Penelitian ini membahas 2 studi kasus sebagai perbandingan.	Menganalisis sistem informasi berbasis web pada aspek pelayanan pada satu tempat studi kasus instansi pendidikan.

F. Definisi Istilah

1. Teknologi adalah sebuah sarana yang mencakup keseluruhan kebutuhan manusia dan mengubahnya menjadi sederhana untuk memudahkan kinerja sebuah instansi pendidikan.
2. Sistem Informasi adalah penggabungan dari sumber daya manusia, data, informasi dan teknologi untuk memangkas dan meudahkan sebuah prosedur menjadi lebih sederhana.
3. Mutasi siswa adalah proses perpindahan siswa dari sekolah lama ke sekolah yang baru dengan persyaratan berkas resmi surat mutasi atau surat pindah sekolah
4. E-Mutasi adalah sebuah surat rekomendasi untuk berkas syarat mutasi siswa yang diubah menjadi prosedur *online* sehingga pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa dapat lebih mudah.
5. *Education Public Service* (EPS) adalah sebuah layanan berbasis web dan aplikasi yang di dalamnya terdapat banyak fitur untuk memudahkan prosedur kerja pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.
6. Analisis proses adalah mengidentifikasi bagian dalam setiap proses sistem mulai dari sistem itu sendiri sampai pada aspek sumber daya yang terlibat dan penunjang sistem.
7. Efektivitas adalah standar penilaian keberhasilan sebuah sistem yang sedang digunakan.

G. Sistematika Penulisan

1. Bagian Awal

Bagian awal memuat lembar sampul, lembar pengajuan, lembar persetujuan, daftar isi.

2. Bagian Utama

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri atas pembahasan kajian teori terkait penelitian yang dibuat, perspektif teori dalam islam dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti mengemukakan tentang metode penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Agar sistematis, penelitian pada bab ini meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, subjek penelitian, data dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, pengecekan keabsahan data, analisis data, prosedur penelitian.

BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menampilkan dan menjelaskan hasil temuan data setelah dilakukannya penelitian pada objek penelitian. Yang memuat pemaparan data penelitian yang telah direduksi sekaligus proses analisisnya

dan hasil penelitian yang merupakan simpulan dari analisis pada pemaparan data.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai hasil penelitian yang di dapat dan dijabarkan untuk menyesuaikan dengan teori yang dicantumkan untuk menjawab fokus penelitian pada judul penelitian ini.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini peneliti menjabarkan kesimpulan yang di dapat pada judul penelitian yang di sesuaikan dengan fokus penelitian gunanya untuk menjawab fokus penelitian dan memberikan beberapa saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Sistem Informasi Manajemen

a. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem adalah sekumpulan komponen yang saling bekerja sama dan berhubungan yang terdiri dari unsur-unsur dan masukan, pengolahan dan pengelolaan, serta dapat menghasilkan keluaran untuk usaha pencapaian tujuan organisasi.¹⁰ Dari penjelasan di atas sistem dapat diartikan sebagai sekumpulan unsur-unsur yang menyokong dan dibutuhkan sebuah sistem yang terorganisasi untuk mencapai sebuah tujuan.

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang informatif bagi pengguna informasi dan dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan untuk saat ini atau untuk masa yang akan datang. Informasi adalah kumpulan data yang telah diproses dan telah memiliki nilai tambah informatif. Informasi juga dapat bermanfaat bagi manajer yang dapat dikelola.¹¹ Dari penjelasan di atas dapat diartikan bahwa informasi adalah sebuah data yang dapat diolah dan diproses

¹⁰ Hamdi Agustin, Sistem Informasi Manajemen Dalam Perspektif Islam, Raja Grafindo Persada, Depok, 2019.

¹¹ Hamdi Agustin, Sistem Informasi Manajemen Dalam Perspektif Islam, Raja Grafindo Persada, Depok, 2019.

untuk memperoleh sebuah arti yang bermakna dan bermanfaat yang dapat menjadi sumber data untuk dikelola menjadi sebuah informasi.

Dalam pengolahan dan pemilihan informasi juga dijelaskan di dalam al-qur'an dalam surat Al-Baqarah ayat 42:¹²

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

*Artinya: Janganlah kamu campuradukkan kebenaran dengan kebatilan²¹) dan (jangan pula) kamu sembunyikan kebenaran, sedangkan kamu mengetahui(-nya). (Q.S Al-Baqarah:42)
21) Yang dimaksud dengan kebatilan adalah kesalahan, kejahatan, kemungkaran, dan sebagainya.*

Al-qur'an menuntut bahwa sebuah informasi yang dibuat atau diperoleh haruslah informasi yang bersifat benar dan baik, dan tidak mencampur adukkan informasi yang salah dan benar dan juga menambah informasi dengan kejelekan yang dapat merusak kebenaran informasi tersebut.

Menurut Joseph F. Kelly (1970) dalam bukunya *Computerized Management Information System* menjelaskan sistem informasi manajemen adalah koordinasi atau gabungan sumber daya manusia dan sumber daya teknologi yang menghasilkan sebuah penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan manajemen yang efisien.¹³ Sebuah sistem informasi yang digambarkan di

¹² Al-Qur'an dan terjemahan (Q.S Al-Baqarah ayat 42)

¹³ Joseph F. Kelly, *Computerized Management Information System*, Macmillan. New York, 1997.

dalamnya terdapat sebuah prosedur yang melibatkan orang, teknologi dan juga data yang dapat menghasilkan sebuah informasi, serangkaian inilah yang dikatakan sistem informasi manajemen.

Menurut O'Brien (2003), sistem informasi adalah sebuah koordinasi atau gabungan testruktur dari *people, hardware, software, computer networks and data communications, and database* yang saling membantu sehingga dapat merubah data menjadi informasi untuk dikumpulkan, diubah, disajikan dan disebarkan pada sebuah organisasi.¹⁴ Pengertian yang dijelaskan di atas mengenai sistem informasi manajemen yang melibatkan kombinasi komponen yang lebih kompleks dengan tujuan dan hasil dari sistem informasi manajemen yang telah dijelaskan.

Penjelasan mengenai sistem informasi manajemen dalam pandangan islam adalah prosedur pengolahan data menjadi sebuah informasi yang benar dan bertanggung jawab yang didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist sehingga dapat dimanfaatkan untuk pembuatan perencanaan dan pengambilan keputusan.¹⁵ Sistem informasi manajemen merupakan pengaturan yang dapat memudahkan kinerja manusia, sehingga dalam islam pun sistem informasi manajemen mempunyai perspektif yang baik.

¹⁴ James A. O'Brien, "Introduction to Information System: Essentials for The E-Business Enterprise," (11th edition). McGraw Hill Inc, New York, 2003.

¹⁵ Hamdi Agustin, "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN MENURUT PRESPEKTIF ISLAM," Islamic Banking and Finance, 2018.

Dari penjelasan beberapa pengertian sistem informasi manajemen di atas, sistem informasi manajemen adalah sebuah proses pengelolaan yang melibatkan berbagai komponen unsur dari sumber daya manusia, sumber daya teknologi, data yang diolah menjadi sebuah informasi untuk dikumpulkan, dan menyebarkan informasi kepada masyarakat dan mempermudah kerja manusia pada sebuah lembaga atau instansi.

b. Unsur-Unsur Sistem Informasi Manajemen

Unsur-unsur sangat dibutuhkan dan memiliki peran penting dalam menunjang berjalannya sebuah sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen memiliki tiga unsur utama, yaitu:¹⁶

1. Sebagai penerima data sebagai suatu input.
2. Pemrosesan data dengan kegiatan perhitungan, penggabungan unsur data, pemutakhiran data dan lain-lain.
3. Memuat informasi sebagai suatu output.

Tiga unsur yang dijabarkan adalah diatas adalah unsur umum yang diperlukan dalam berjalannya sebuah sistem informasi manajemen sebagai panduan. Ada beberapa unsur sistem informasi manajemen lainnya, yaitu:¹⁷

1. Objek pengoperasian

¹⁶ Anggun Susanti, "PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM) TERHADAP PENDIDIKAN," 2019.

¹⁷ Burhanuddin, Ali Imron, dkk. Manajemen Pendidikan. (Malang: Universitas Negeri Malang), 2003.

2. Objek yang berupa data dan olahan data berupa informasi.
3. Pendekatan sistem yang digunakan guna merancang dan menyusun sistem informasi manajemen.
4. Prosedur atau rangkaian proses yang dibuat dan diatur oleh sumber daya manusia, yang pada kegiatannya adalah pengelolaan data yang dapat dirubah menjadi sebuah informasi. Untuk kemudian informasi tersebut dapat dikumpulkan, disimpan, dan disebarkan informasinya.
5. Alat yang dapat digunakan untuk menunjang pengumpulan data dan pengelolaan data.

Dari penjelasan di atas dijelaskan beberapa hal yang menjadi unsur-unsur pada sebuah sistem informasi manajemen. Sebuah unsur yang sudah ada sebagai pembangun sistem informasi manajemen untuk menjadi pedoman untuk mengoptimalkan kinerja sebuah lembaga atau instansi.

Unsur-unsur dalam sistem informasi manajemen sebagaimana yang sudah dijelaskan dibangun dengan adanya beberapa unsur penting yaitu dengan adanya objek pengoperasian yang bertugas dalam pengoperasian sistem, data dan informasi sebagai bahan yang akan dikumpulkan dan diolah oleh sebuah sistem informasi, perangkat yang sesuai dengan kebutuhan untuk menunjang berjalannya sistem informasi

dengan baik, prosedur yang mencakup pengolahan sistem informasi manajemen agar sesuai dengan tujuan, dan kebijakan yang mengatur kerangka kerja terkait keseluruhan pengelolaan sistem informasi, dan proses bisnis yang memuat langkah-langkah untuk mencapai tujuan.

c. Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen memiliki tujuan penting yaitu menjadi tempat penampungan informasi yang kompleks dari sebuah lembaga/instansi pendidikan. Dengan banyaknya data yang diubah menjadi informasi dapat ditampung dalam sistem informasi manajemen untuk menjadi tempat mendapatkan informasi bagi pihak internal dan pihak eksternal. Adapula pendapat lain mengenai tujuan dari sistem informasi manajemen:¹⁸

1. Sebagai penyediaan sebuah informasi untuk berbagai kepentingan salah satunya pengambilan keputusan;
2. Sebagai penyediaan suatu informasi yang dapat digunakan pada berbagai kegiatan seperti perencanaan, pengendalian pelaksanaan, dan evaluasi;
3. Sebagai penyediaan suatu informasi yang dapat digunakan dalam kegiatan krusial seperti perhitungan produk, jasa dan tujuan lain oleh sebuah manajemen.

¹⁸ Agustin, "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN MENURUT PRESPEKTIF ISLAM."

Sistem informasi manajemen diciptakan bukan hanya untuk satu tujuan, sistem informasi manajemen diciptakan dengan tujuan yang tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan atas informasi. Tetapi, sistem informasi manajemen dapat menjadi sistem yang mengatur dan memandu berjalannya keseluruhan produktivitas dari lembaga/instansi pendidikan.

Sistem informasi sebagai alat dalam pengambilan keputusan, dalam hal ini langkah-langkah dalam pengambilan keputusan dapat diambil dari sistem informasi. Terdapat kemudahan juga bila pengambilan keputusan diambil dari sistem informasi yang menggunakan atau mengandalkan teknologi. Sistem informasi manajemen yang sudah tersusun juga dapat menjadi panduan dalam kegiatan-kegiatan lembaga/instansi pendidikan seperti dalam hal perencanaan, pengendalian, evaluasi dan perbaikan untuk jangka panjang. Setelah penjabaran di atas sistem informasi memiliki tujuan utama yaitu sistem yang menyediakan suatu informasi untuk keberlangsungan segala kegiatan pada lembaga/instansi pendidikan.

2. Pengertian Mutasi Siswa dan e-Mutasi Siswa

Mutasi siswa adalah perpindahan seorang siswa dari sekolah yang sedang ditempati ke sekolah lain yang menjadi tujuan. Mutasi siswa memang kerap terjadi dalam dunia pendidikan. Oleh sebab itu, pemerintah pun memberikan aturan mengenai penjelasan dan prosedur perihal mutasi siswa. Dalam Permendikbud nomor 51 tahun 2018 pasal

35 ayat (1) dijelaskan perpindahan siswa ada beberapa kriteria yaitu antar sekolah dalam satu daerah kabupaten/kota, antarkabupaten/kota dalam satu daerah provinsi, atau antarprovinsi dapat dilaksanakan dengan dasar persetujuan dari kepala sekolah asal dan kepala sekolah yang dituju.¹⁹ Mutasi siswa dapat dilakukan dengan melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan pada daerah masing-masing. Perpindahan siswa bisa dikarenakan alasan pribadi tau paling sering adalah siswa yang mengikuti perpindahan orang tua/wali yang berprofesi sebagai aparatur negara.

Seiring berkembangnya zaman yang semakin maju, dalam hal prosedur juga harus mengikuti perkembangan zaman. Salah satunya adalah prosedur dalam hal pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Berkembangnya teknologi sudah banyak prosedur dalam pembuatan surat-surat berharga dengan menggunakan teknologi melalui elektronik, begitu pula dengan prosedur pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa dengan menggunakan teknologi melalui elektronik sekarang beralih menjadi pelayanan e-Mutasi siswa.

Tentunya hal ini akan mempermudah prosedur pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Pelayanan e-Mutasi siswa akan menjadi lebih mudah dan ringkas dengan menggunakan pemanfaatan teknologi. Seperti yang dijelaskan dalam surat Al-Imran ayat 191:²⁰

¹⁹ Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Dan Sekolah Menengah Kejuruan.
<http://www.jdih.kemdikbud.go.id/>

²⁰ Al-Qur'an dan terjemahan (Q.S Al-Imran ayat 191)

الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمُوتِ وَالْأَرْضِ ۖ

رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَاطِلًا سُبْحَنَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

Artinya: (yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri, duduk, atau dalam keadaan berbaring, dan memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata), “Ya Tuhan kami, tidaklah Engkau menciptakan semua ini sia-sia. Mahasuci Engkau. Lindungilah kami dari azab neraka. (Q.S Al-Imran:191)

Dalam ayat ini dapat dipahami bahwa manusia yang dapat berfikir akan segala hal penciptaan Allah SWT itu dapat dimanfaatkan dengan baik. Manusia yang mau berfikir untuk memanfaatkan dan menguasai sebuah teknologi yang memang hal ini baik karena manusia harus terus berkembang ke arah yang lebih baik.

Pemanfaatan teknologi memang akan memudahkan bentuk kegiatan umat manusia, teknologi yang dimanfaatkan dengan baik akan berakibat baik juga kepada penggunanya. e-Mutasi siswa dalam pelayanannya yang menggunakan teknologi juga dapat dikatakan sebagai bentuk usaha dalam pemanfaatan teknologi dengan baik dan sesuai kebutuhan.

3. Pengertian Pelayanan Berbasis Web

Pelayanan adalah sebuah kegiatan yang harus ada pada lembaga/instansi pendidikan, dikarenakan banyaknya prosedur dalam dunia pendidikan yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna jasa pendidikan. Hal yang menjembatani antara pengelola jasa pendidikan dan pengguna jasa pendidikan adalah sebuah pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dalam dunia pendidikan dapat juga disebut dengan pelayanan prima.

Pelayanan prima merupakan pemberian kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memberikan kemudahan atas kebutuhan dari pengguna jasa layanan.²¹ Pelayanan prima dapat diberikan dengan bentuk sikap pemberian layanan terbaik seperti sopan santun, memberikan layanan dengan senyuman, cepat tanggap, menjaga penampilan dan lain sebagainya.²² Kepuasan pelanggan terhadap sebuah layanan jasa pendidikan adalah hal yang sangat harus diperhatikan, dengan begitu pelayanan jasa pendidikan yang diberikan sudah dapat dikatakan baik dan memuaskan.

Kepuasan pelanggan jasa pendidikan juga bisa didapatkan dengan prosedur pelayanan yang tidak rumit dan berbelit-belit. Pelayanan yang sudah mulai berkembang adalah pelayanan berbasis web dengan pemanfaatan teknologi. Pelayanan berbasis web dapat mempermudah dan mempersingkat prosedur sehingga pelanggan jasa pendidikan akan lebih terpuaskan.

Menurut Sibero web adalah sebuah halaman situs yang memuat dokumen yang dapat menampilkan teks, gambar dan lain-lain dengan menggunakan sambungan jaringan.²³ Keberadaan web sebagai suatu sistem yang menjadi sumber informasi yang dapat secara cepat tersebar dengan menggunakan jaringan internet. Sehingga penyampaian

²¹ Nur Subiantoro, "Implementasi Pelayanan Prima terhadap Santri pada Pondok Pesantren" 2 (2022): 143–50.

²² Wiji Fitri Astutik and Ali Imron, "Hubungan Kausal antara Pelayanan Prima Ketatausahaan, Citra Organisasi dan Kepuasan Siswa SMA Negeri" 2 (2022): 343–53.

²³ F.K Sibero. Alexander, Web Programing Power Pack, 2013, mediaKom. Yogyakarta.

informasi dapat tersebar dengan cepat dan mudah, juga jangkauan penyebarannya akan sangat luas.

Jadi dapat disimpulkan koordinasi antara pelayanan prima dengan menggunakan teknologi berbasis web sebagai bukti pemanfaatan teknologi dengan baik yang dapat menghasilkan kepuasan pelanggan meningkat dan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan citra baik pada sebuah lembaga/instansi pendidikan.

4. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Berbasis Web

Sistem informasi manajemen sebagai sebuah sarana yang dapat menampung berbagai macam data menjadi sebuah informasi untuk pihak internal dan juga pihak eksternal pengelola dan pengguna jasa pendidikan. Sebuah lembaga/instansi pendidikan sekarang ini memang sudah harus mulai beralih mengikuti perkembangan zaman dengan pemanfaatan teknologi. Sistem informasi manajemen berbasis web juga dapat menjadi sarana tempat pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mutu pelayanan sebuah lembaga/instansi pendidikan juga akan menjadi baik.

Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang menggunakan pemanfaatan teknologi bukan hanya dalam hal pelayanan, namun hampir semua bidang sudah dapat menggunakan sistem informasi manajemen berbasis web sebagai pusat informasi dan sarana pengelolaan kegiatan masing-masing bidang. Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memiliki sistem informasi manajemen berupa web yaitu *Education Public Service* (EPS) yang menampung seluruh

informasi kegiatan dan pengelolaan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

EPS berfungsi sebagai pusat informasi dan produk unggulan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam memfasilitasi kinerja dan pelayanan sebagai bukti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Malang mempunyai inovatif dalam mempermudah kegiatan dalam berbagai macam prosedur yang ada pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

5. Pengertian Evaluasi 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 tersebut.²⁴ 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 sistem informasi manajemen. Fungsi sistem informasi manajemen ini seperti monitoring kinerja karyawan, memberikan penilaian karyawan, menerima laporan dari karyawan, melaksanakan fungsi pengawasan terhadap karyawan,

²⁴ Florencia Mendrofa, Irma lin Butarbutar, and Yulia Enjelika, "EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN," n.d.

memberikan masukan kepada direksi rangkaian kegiatan ini juga dapat dikategorikan sebagai kegiatan evaluasi manajemen yang dilakukan oleh sebuah instansi untuk terus meningkatkan kinerja organisasi.

Secara harfiah, evaluasi berasal dari Bahasa Inggris; *evaluation*, yang berarti penilaian dan penaksiran. Dalam Bahasa Arab, dijumpai istilah *imtihan*, yang berarti ujian, dan khataman yang berarti cara menilai hasil akhir dari proses kegiatan.²⁵ Menurut pengertian istilah evaluasi atau penilaian dapat diartikan sebagai proses pengukuran dan perbandingan dari pada hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai.²⁶ Pengertian evaluasi lebih dipertegas oleh Sudjana dalam Dimiyati dan Mudjiono dengan batasan sebagai proses memberikan atau menentukan nilai kepada objek tertentu berdasarkan suatu kriteria tertentu. Lebih lanjut Arifin mengatakan, evaluasi adalah suatu proses bukan suatu hasil (produk). Hasil yang diperoleh dari kegiatan evaluasi adalah kualitas sesuatu, baik yang menyangkut tentang nilai atau arti, sedangkan kegiatan untuk sampai pada pemberian nilai dan arti itu adalah evaluasi.²⁷ Sebuah instansi yang memiliki sistem evaluasi untuk kinerja pekerjaan atau program akan menyempurnakan kegiatan manajemen di dalam sebuah instansi yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan pada sebuah instansi tertentu.

²⁵ Sumarto, "EVALUASI DAN MANAJEMEN PENDIDIKAN BERBASIS AL-QUR'AN DAN HADITH", Vol. 10 No. 2 Juli 2016, 199-207.

²⁶ Mely Suryani Siregar et al., "Evaluasi Program Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," 2023, 116–22.

²⁷ Abd Wahib, "MANAJEMEN EVALUASI PROGRAM SUPERVISI PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN," 2020, 91–104.

Jenis Evaluasi yang sering digunakan pada sebuah instansi karena kegiatan evaluasi merupakan kegiatan yang dapat dikatakan wajib dimiliki oleh sebuah instansi evaluasi memiliki dua jenis berbeda, yakni formatif dan sumatif.

a. Evaluasi Formatif

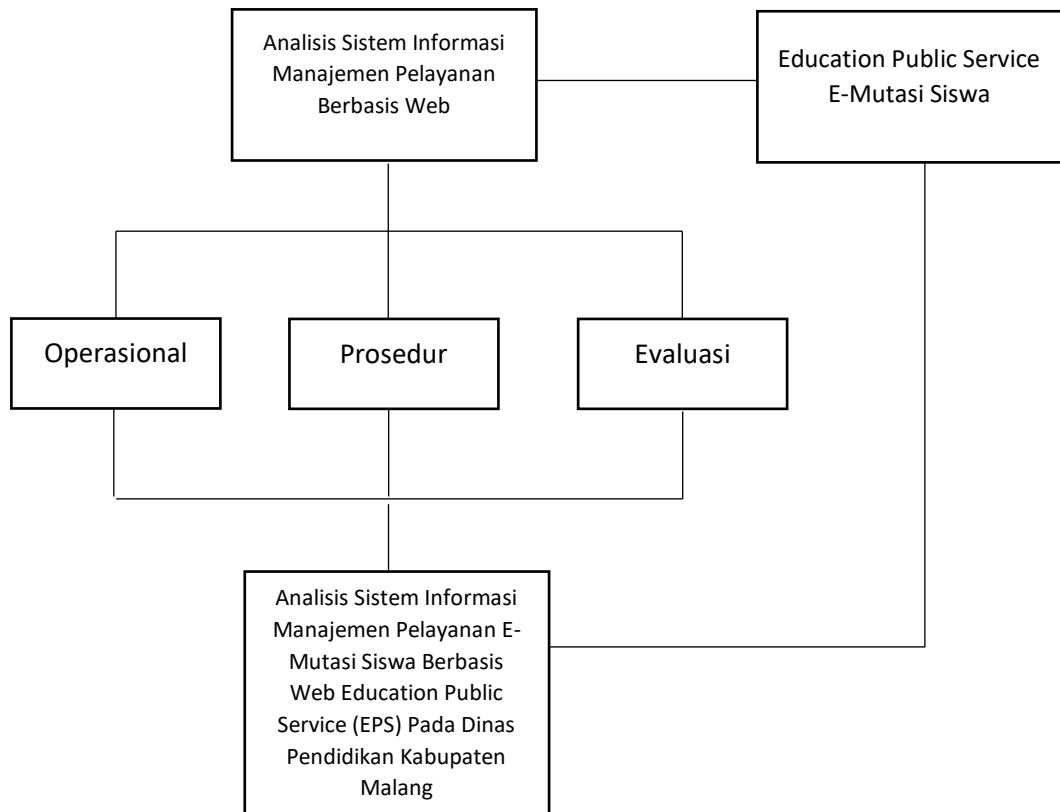
Penilaian terhadap hasil yang telah dicapai, dari kegiatan atau program kerja yang telah dilaksanakan. Biasanya, evaluasi ini dilakukan secara rutin, setiap bulan atau per tahun. Sesuai dengan keperluan informasi hasil penilaian, di mana manfaatnya, memberikan umpan balik kepada manajer program, terkait kemajuan yang telah dicapai. Selain itu, juga untuk mengetahui, apa saja hambatan yang dihadapi selama kegiatan pun program kerja berlangsung.

b. Evaluasi Sumatif

Penilaian terhadap hasil yang telah dicapai dari kegiatan atau program kerja, secara keseluruhan, dari awal hingga akhir. Evaluasi jenis ini dilakukan di akhir kegiatan, dengan jangka waktu yang ditetapkan. Jika program kerja atau kegiatan memiliki jangka waktu enam bulan, maka evaluasi sematif, juga dilakukan menjelang akhir bulan tersebut. Sementara untuk evaluasi dari dampak kegiatan atau program kerja, bisa dilakukan usai proyek berakhir, dengan memperhitungkan efeknya yang sudah nyata terlihat.

B. Kerangka Penelitian

Tabel 2. 1 Kerangka Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sebuah penelitian yang dilakukan perlu adanya metode penelitian sebagai suatu hal yang penting. Metode penelitian yang digunakan dapat menjadi penuntun sebuah penelitian ilmiah dapat dilakukan dengan prosedur yang sesuai. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dijabarkan dengan rangkaian kata-kata dengan berbagai metode ilmiah yang sesuai yang tujuannya untuk memahami dan meneliti tentang apa saja yang bersangkuan dengan objek penelitian, subjek penelitian, dan lain-lain.²⁸ Jadi penelitian kualitatif deskriptif dilakukan dengan prosedur yang melibatkan informan dan informasi yang akan di olah dan disajikan dengan deskripsi bukan numerik atau angka.

Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif yang dilakukan peneliti yang akan disajikan dalam bentuk deskripsi ilmiah dari hasil penelitian yang menunjukkan hasil dari kegiatan terstruktur dalam menganalisis sistem informasi manajemen pelayanan pada instansi pendidikan yaitu Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian oleh peneliti dilakukan di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang beralamat di Jl. Raya Penarukan No.1, Kepanjen, Kec.

²⁸ Lexy J. Moleong. 2013. "Metodologi Penelitian Kualitatif", Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Kepanjen, Malang, Jawa Timur 65163. Pemilihan lokasi oleh peneliti dikarenakan masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan sistem informasi pada pelayanan e-mutasi siswa yang terbilang masih baru diluncurkan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dan masih adanya kesinambungan antara instansi yang akan diteliti oleh peneliti dengan jurusan peneliti yaitu manajemen pendidikan islam.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam sebuah penelitian adalah merupakan komponen penting, kehadiran peneliti adalah sebagai pengumpul data utama secara langsung maupun tidak langsung.

Pada penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif, kehadiran peneliti sangatlah penting untuk mengumpulkan dan mencari data-data utama untuk kemudian nantinya data akan diolah oleh peneliti berupa deskripsi kualitatif hasil penelitian. Dalam penelitian ini diperlukan penelitian secara langsung untuk mengobservasi kegiatan pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini. Maka dari itu sangat perlu untuk peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui situasi kegiatan pelayanan e-Mutasi siswa pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dan mengumpulkan data-data yang diperlukan dan sudah disusun sebanyak-banyaknya untuk dijadikan bahan penelitian. Kehadiran peneliti diharapkan dapat menemukan data terkait keseluruhan prosedur dan juga apa saja yang terkait dengan pelayanan e-Mutasi siswa pada web *Education Public Service* (EPS) Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

D. Subjek Penelitian

Dalam pemilihan subjek penelitian yang sesuai dengan penelitian ini yaitu pembahasan mengenai sistem informasi layanan e-Mutasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang menjadi bagian dalam kepengurusan sistem ini adalah kepala dan sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dan juga pada bagian Tata Usaha dan bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan.

Pemilihan subjek penelitian yang bersinggungan dengan hal ini yaitu:

1. Kepala bagian tata usaha Dinas Pendidikan Kabupaten Malang;
2. Kepala bagian perencanaan, evaluasi dan pelaporan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang;
3. Staff bagian pelayanan E-Mutasi siswa Dinas Pendidikan Kabupaten Malang;
4. Operator sekolah dibawah naungan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Subjek penelitian juga dapat didapat dari sumber data yang sudah ada atau sudah dibuat oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang berupa laporan bulanan dan tahunan kegiatan layanan e-Mutasi siswa berbasis web EPS.

E. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data merupakan bagian penting agar penelitian ini dapat menunjukkan data-data tambahan atas penelitian yang dilakukan. Sumber data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder:

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh dengan dilakukannya penelitian menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Tiga metode ini akan memperkuat observasi sebelumnya dan membantu pelaksanaan observasi untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini.²⁹ Sumber data untuk memperoleh data yang diperlukan dilakukan kepada informan terkait untuk dimintai keterangan secara langsung jenis data kualitatif yang diperlukan dalam penelitian ini. Sumber data primer pada penelitian ini bisa didapatkan pada bagian-bagian yang menaungi pelayanan e-Mutasi siswa pada web *Education Public Service (EPS)* Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder sebagai pendukung data primer yang biasanya didapatkan secara tidak langsung atau melalui perantara seperti data yang sudah ada atau sudah dibuat pada instansi atau lembaga yang bersangkutan. Dapat juga berupa studi literatur sebagai pendukung data-data primer yang sudah didapatkan oleh peneliti.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sebagai suatu metode yang digunakan untuk melengkapi data dan informasi yang sesuai dengan penelitian kualitatif terhadap pemilihan metode untuk bagian analisis data. Dalam

²⁹ Salim, Syahrums. Metodologi Penelitian. (Bandung: Cita Pustaka Media.2012), h.114

penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang sering dan dapat digunakan sebagai prosedur arahan pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dalam kegiatannya melakukan pengamatan secara langsung disertai dengan pencatatan terkait objek sasaran yang diteliti. Pada penelitian ini dilakukan observasi dengan cara peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan observasi mandiri secara langsung. Peneliti mengamati dan mencoba langsung layanan sistem informasi ini dengan agenda magang mandiri.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dalam kegiatannya berupa pembuatan susunan pertanyaan terstruktur maupun tidak yang nantinya akan dilakukan prosedur wawancara untuk memperoleh data dan informasi terkait penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Teknik wawancara juga membutuhkan alat pendukung seperti memo untuk pencatatan jawaban dan juga dapat berupa alat perekam. Pada penelitian ini peneliti menggunakan model wawancara gabungan wawancara terstruktur dan wawancara langsung dengan pertanyaan yang lebih fleksibel dengan sudah menentukan target narasumber yaitu beberapa orang yang menjadi bagian dari pengelolaan sistem informasi manajemen yang diteliti oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dalam kegiatannya dilakukan untuk memperoleh data tambahan atau data sekunder sebagai pendukung data yang telah di dapat dari wawancara sebelumnya. Teknik ini dapat berupa pengumpulan data-data pelengkap seperti catatan laporan kegiatan atau arsip yang relevan dengan topik penelitian.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dari hasil penelitian merupakan hal penting untuk menguji kredibilitas dari hasil penelitian yang dilakukan. Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mencari dan mengumpulkan data sekaligus peneliti bertugas untuk menguji keabsahan data dari hasil penelitian yang diperoleh di lapangan.

Pengecekan keabsahan pada data penelitian kualitatif terdapat beberapa kriteria yang menunjang keabsahan data yaitu *credibility*, *tranferability*, *dependability*, dan *confirmability*.³⁰ Berasal dari empat kriteria yang ada dalam pengujian keabsahan data terdapat delapan teknik untuk menguji keabsahan data dari sebuah penelitian. Menurut moleong terdapat delapan teknik dalam pengujian keabsahan data pada penelitian kualitatif, yaitu triangulasi, perpanjangan keikut-sertaan, pengecekan sejawat, ketekunan pengamatan, terpenuhinya referensi, kajian kasus

³⁰ Muftahatus Sa'adah, Gismina Tri Rahmayati, and Yoga Catur Prasetyo, "STRATEGI DALAM MENJAGA KEABSAHAN DATA PADA PENELITIAN KUALITATIF" 1 (2022): 43–54.

negatif, pengecekan kelengkapan isi, dan uraian rinci.³¹ Pada penelitian ini, peneliti akan lebih fokus pada triangulasi data sebagai teknik menguji keabsahan data dari hasil penelitian yang dilakukan.

Dalam karyanya, Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan berbagai metode yang dipakai untuk penelitian ilmiah. Sampai saat ini banyak yang menggunakan triangulasi sebagai pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif banyak peneliti. Dengan pemikirannya teknik triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi metode

Triangulasi metode biasanya dari hasil penelitian yang kemudian dilakukan perbandingan antara informasi atau data dengan beberapa cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif cara atau metode yang dilakukan biasanya berupa wawancara, observasi dan survey.

2. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data dilakukan dengan penggalan berbagai macam informasi terkait tema penelitian dengan berbagai metode selain dari data hasil wawancara. Peneliti dapat menggali melalui dokumen tertulis, laporan kegiatan dan gambar.

3. Triangulasi teori

Triangulasi teori penelitian kualitatif dengan penambahan perspektif teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, yang kemudian dapat memperkuat penelitian yang dilakukan. Data dan informasi dari

³¹Lexy J. Moleong. 2013. "Metodologi Penelitian Kualitatif". (2013). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

hasil penelitian akan disandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari individual peneliti atas kesimpulan.

Dalam penelitian ini akan digunakan tiga macam teknik triangulasi, sebagai teknik pengujian keabsahan data pada penelitian yang akan dilakukan, yaitu triangulasi metode, triangulasi sumber data dan triangulasi teori.

H. Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisis terhadap data yang telah di dapat dari berbagai teknik triangulasi secara terus menerus sampai data dan informasi yang di dapat terpenuhi, kemudian dilaksanakannya analisis data untuk memperjelas dan penyusunan penelitian ilmiah yang dilakukan menjadi penelitian ilmiah yang dapat dipercaya keasliannya.

Miles and Huberman menyatakan bahwa yang dilakukan pada analisis data penelitian kualitatif kegiatannya dilakukan secara bersambung dan runtut serta sesuai prosedur, sampai data yang diperoleh terpenuhi dengan maksimal. Analisis data dalam runtutannya, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.³² Penjabaran mengenai analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penegasan kesimpulan, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data, dimaksudkan sebagai proses dalam pemilihan penyaringan, pengerucutan, dan penyederhanaan data yang diperoleh

³² Miles, M., & Huberman, A. M.B, An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis. London: Sage Publications, 1994.

dari hasil penelitian di lapangan. Pengumpulan dan penyaringan data dapat dilakukan dengan pencatatan, membuat pengkodean, membuat ringkasan atas data dan informasi dengan tujuan mempermudah dalam pemilihan data yang relevan dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif deskriptif disajikan dalam bentuk teks naratif dari sekumpulan data dan informasi yang sudah didapat dan tersusun sesuai dengan fokus penelitian yang dilakukan. Setelah pemilihan data dan informasi yang relevan kemudian penarikan kesimpulan dari data dan informasi yang tersedia dapat disajikan dalam bentuk teks naratif sesuai dengan metode penelitian yang diambil yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif.

3. Penegasan Kesimpulan

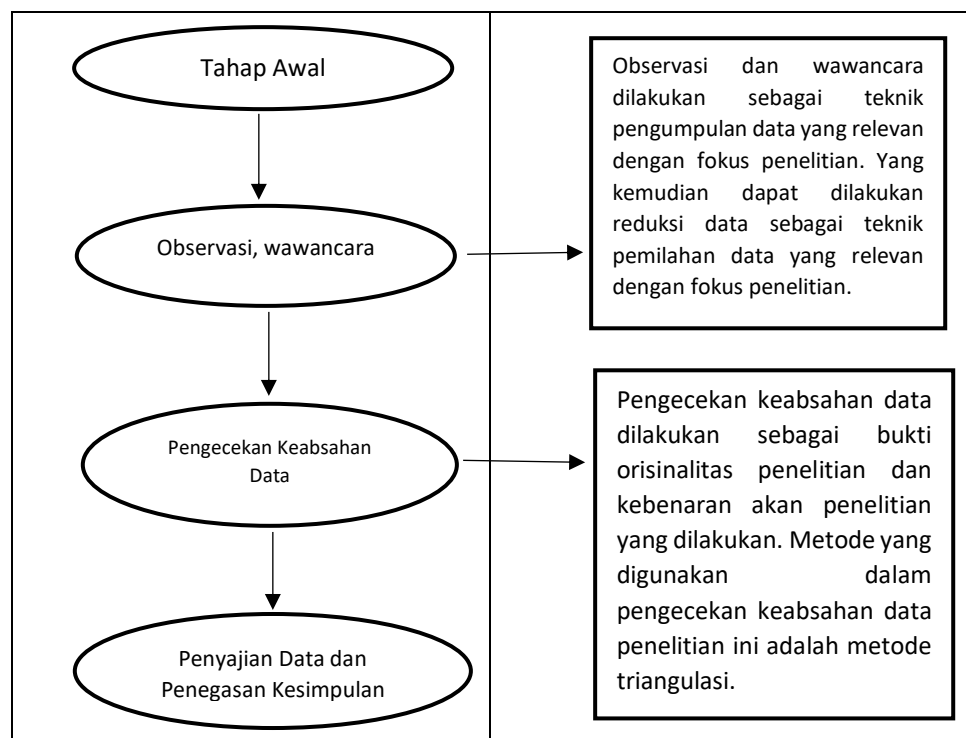
Pada penegasan kesimpulan dimaksudkan dari prosedur analisis data yang telah dilakukan sebelumnya akan mendapatkan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah atau fokus penelitian dari penelitian yang dilakukan ini. Kesimpulan yang diambil akan menegaskan berbagai macam data dan informasi yang masih abu-abu menjadi kesimpulan data dan informasi yang jelas dan relevan.

Dari prosedur yang sudah dilaksanakan di atas akan menjadikan sebuah penelitian ilmiah yang dilakukan ini teruji keabsahan datanya dengan analisis terstruktur yang telah dilalui dan menjadikan sebuah satu kesatuan data dan informasi yang disajikan relevan, benar, teruji dan tersusun sistematis.

I. Prosedur Penelitian

Dalam prosedur penelitian, peneliti membuat alur untuk kegiatan apa saja yang akan dilakukan dalam penelitian lapangan agar dapat menjadi panduan terstruktur untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal dan ilmiah.

Tabel 3. 1 Prosedur Penelitian



Pada kegiatan awal dilakukan observasi terhadap objek penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian dan Batasan masalah. Kemudian akan dibuat tabel pertanyaan sebagai panduan dalam mencari data dan informasi primer dari objek penelitian dan juga dilakukannya proses mencari data dan informasi tambahan sebagai pelengkap untuk memenuhi keilmiah-an hasil penelitian yang nantinya akan disajikan oleh peneliti. Dalam setiap proses pengumpulan data dan informasi

akan dilakukan juga pemilahan data dan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian.

Tahap selanjutnya setelah semua data dan informasi dicari sampai data dan informasi yang didapatkan jenuh serta pemilihan dan pemilahan data yang sesuai dengan fokus penelitian, akan dilakukan pengecekan keabsahan data dengan metode triangulasi yang menjadi metode penelitian pada penelitian ini. Data dan informasi yang terkumpul dengan penguatan teori yang telah disajikan oleh peneliti selanjutnya data akan disajikan dengan sebenar-benarnya secara ilmiah dan dapat dipercaya, dengan penegasan kesimpulan yang di dapat dari data dan informasi yang telah diolah oleh peneliti pada penelitian ini.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Objek Penelitian

Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah instansi pemerintahan yang bekerja pada bidang pendidikan sebagai naungan dari sekolah-sekolah yang berada di Kabupaten Malang. Dinas Pendidikan Kabupaten Malang berlokasi di Jl. Raya Penarukan No.1, Kepanjen, Kec. Kepanjen, Malang, Jawa Timur 65163 yang berada di pusat pemerintahan Kabupaten Malang.

2. Visi Misi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

a. Visi

“Terwujudnya kelembagaan yang menyelenggarakan layanan pendidikan secara inklusif, inovatif, dan bermutu di tahun 2026”

b. Msi

1. Mewujudkan kinerja layanan pendidik dan tenaga kependidikan yang berintegritas dan profesional.
2. Mewujudkan kinerja layanan pendanaan yang tertib, transparan, dan akuntabel.
3. Mewujudkan kinerja layanan sarana dan prasarana pendidikan yang aman, nyaman, dan partisipatif.
4. Memfasilitasi elektronisasi pelayanan sekolah (EPS) yang efektif dan terpadu.

- ### 3. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

b. Fungsi

1. Pengumpulan, pengelolaan dan pengendalian data yang berbentuk database serta analisis data untuk penyusunan program dan kegiatan bidang pendidikan;
2. Penyusunan rencana strategis pada dinas;
3. Perumusan kebijakan teknis bidang pendidikan;
4. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang pendidikan;
5. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang pendidikan;
6. Pelaksanaan, pengawasan, pengendalian serta evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang pendidikan;
7. Pelaksanaan standar pelayanan minimal bidang pendidikan;
8. Penyelenggaraan kesekretariatan dinas;
9. Pembinaan upt;
10. Pembinaan penyelenggaraan pendidikan sekolah dasar dan pendidikan sekolah menengah pertama;
11. Pembinaan pendidikan anak usia dini dan pendidikan masyarakat;
12. Pembinaan tenaga teknis pendidikan; dan
13. Pengaturan dan pengawasan penyelenggaraan pendidikan, ketatalaksanaan, keuangan serta pembangunan sarana dan prasarannya.

6. Bidang-Bidang Dalam Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

a. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, aset, perlengkapan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya. Untuk melaksanakan tugas tersebut Sekretariat mempunyai fungsi:

1. Pengelolaan administrasi kepegawaian, pendidikan dan pelatihan pegawai, dan rencana penjenjangan;
2. Pengelolaan administrasi keuangan dan aset;
3. Pengelolaan urusan rumah tangga, kehumasan dan keprotokolan;
4. Penyelenggaraan kegiatan surat-menyurat, pengetikan, penggandaan dan kearsipan;
5. Pengelolaan administrasi perlengkapan, mengurus pemeliharaan, kebersihan dan keamanan kantor;
6. Pengelolaan perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

b. Bidang Paud dan Dikmas

Bidang Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat mempunyai tugas:

1. Melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam Bidang Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat; dan

2. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Bidang Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat mempunyai fungsi;

1. Penyusunan bahan perumusan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang kurikulum, penilaian, sarana dan prasarana, kelembagaan, peserta didik dan pembangunan karakter Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang kurikulum, penilaian, kelembagaan, sarana dan prasarana, kelembagaan, peserta didik dan pembangunan karakter Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat;
3. Penyusunan bahan penetapan kurikulum muatan local Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat;
4. Penyusunan bahan penerbitan izin pendirian, penataan dan penutupan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat;
5. Penyusunan bahan pembinaan kurikulum dan penilaian, kelembagaan, sarana dan parasana, peserta didik dan pembangunan karakter Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat;

6. Penyusunan bahan pembinaan bahasa dan sastra daerah yang penuturnya dalam daerah;
7. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang kurikulum, penilaian, kelembagaan, sarana dan prasarana, peserta didik dan pembangunan karakter Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat;
8. Penyusunan laporan di bidang kurikulum, penilaian, kelembagaan, sarana dan prasarana, peserta didik dan pembangunan karakter Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat;
9. Penyusunan pedoman pelaksanaan desiminasi kurikulum dan kalender pendidikan;
10. Penyusunan usulan penyediaan sarana dan prasarana pendidikan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat;
11. Penyusunan usulan rehabilitasi dan perbaikan sarana dan prasarana pendidikan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat; dan
12. Pembinaan dan pengembangan peserta didik Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat.

c. Bidang Sekolah Dasar

Bidang Pendidikan Sekolah Dasar mempunyai tugas:

1. Melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam bidang kurikulum, pengelolaan sekolah, sarana dan prasarana serta pembinaan peserta didik jenjang Sekolah Dasar; dan
2. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Bidang Pendidikan Sekolah Dasar mempunyai fungsi;

1. Penyusunan bahan perumusan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang kurikulum, penilaian, sarana dan prasarana, kelembagaan, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Dasar;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang kurikulum, penilaian, kelembagaan, sarana dan prasarana, kelembagaan, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Dasar;
3. Penyusunan bahan penetapan kurikulum muatan local Sekolah Dasar;
4. Penyusunan bahan penerbitan izin pendirian, penataan dan penutupan Pendidikan Sekolah Dasar;
5. Penyusunan bahan pembinaan kurikulum dan penilaian, kelembagaan, sarana dan parasana, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Dasar;

6. Penyusunan bahan pembinaan bahasa dan sastra daerah yang penuturnya dalam daerah;
7. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang kurikulum, penilaian, kelembagaan, sarana dan prasarana, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Dasar;
8. Penyusunan laporan di bidang kurikulum, penilaian, kelembagaan, sarana dan prasarana, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Dasar;
9. Penyusunan pedoman pelaksanaan desiminasi kurikulum dan kalender pendidikan;
10. Penyusunan usulan penyediaan sarana dan prasarana Sekolah Dasar;
11. Penyusunan usulan rehabilitasi dan perbaikan sarana dan prasarana Sekolah Dasar;
12. Pembinaan dan pengembangan peserta didik Pendidikan Sekolah Dasar.

d. Bidang Sekolah Menengah Pertama

Bidang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama mempunyai tugas;

1. Melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam bidang kurikulum, pengelolaan sekolah, sarana dan prasarana serta pembinaan peserta didik jenjang Sekolah Menengah Pertama; dan
2. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Bidang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama mempunyai fungsi;

1. Penyusunan bahan perumusan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang kurikulum, penilaian, sarana dan prasarana, kelembagaan, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang kurikulum, penilaian, kelembagaan, sarana dan prasarana, kelembagaan, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama;
3. Penyusunan bahan penetapan kurikulum muatan lokal Sekolah Menengah Pertama;
4. Penyusunan bahan penerbitan izin pendirian, penataan dan penutupan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama;
5. Penyusunan bahan pembinaan kurikulum dan penilaian, kelembagaan, sarana dan parasana, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama;
6. Penyusunan bahan pembinaan bahasa dan sastra daerah yang penuturnya dalam daerah;
7. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang kurikulum, penilaian, kelembagaan, sarana dan prasarana, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama;

8. Penyusunan laporan di bidang kurikulum, penilaian, kelembagaan, sarana dan prasarana, peserta didik dan pembangunan karakter Sekolah Menengah Pertama;
9. Penyusunan pedoman pelaksanaan desiminasi kurikulum dan kalender pendidikan;
10. Penyusunan usulan penyediaan sarana dan prasarana Sekolah Menengah Pertama;
11. Penyusunan usulan rehabilitasi dan perbaikan sarana dan prasarana Sekolah Menengah Pertama;
12. Pembinaan dan pengembangan peserta didik Pendidikan Sekolah Menengah Pertama.

e. Bidang Tenaga Teknis

Bidang Tenaga Teknis Pendidikan mempunyai tugas:

1. Melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam membina karier pendidik, peningkatan mutu pendidik, koordinasi perlindungan hukum tenaga pendidik dan kependidikanserta mengoordinasikan penyelenggaraan seminar, pelatihan, penataran dan sejenisnya; dan
2. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Bidang Tenaga Teknis Pendidikan mempunyai fungsi:

1. Penyusunan bahan perumusan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan;
2. Penyusunan bahan kebijakan di bidang pembinaan tenaga pendidik dan kependidikan;
3. Penyusunan bahan rencana kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan;
4. Penyusunan bahan pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan;
5. Penyusunan bahan rekomendasi pemindahan pendidik dan tenaga kependidikan;
6. Penyusunan bahan pemantauan dan evaluasi di bidang pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan;
7. Penyusunan laporan di bidang pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan;
8. Pendataan, evaluasi pendidik dan tenaga kependidikan menurut jenis dan jenjang pendidikan;
9. Pelaksanaan analisa kebutuhan, penempatan dan pemerataan pendidik dan tenaga kependidikan;
10. Penetapan bahan kebijakan teknis peningkatan mutu dan karier pendidik dan tenaga kependidikan;
11. Penyusunan dan perencanaan pembinaan karier pendidik dan tenaga kependidikan;

12. Pelaksanaan penilaian prestasi pendidik dan tenaga kependidikan berdasarkan penetapan angka kredit jabatan fungsional;
13. Pelaksanaan program pemilihan pendidik dan tenaga kependidikan;
14. Pelaksanaan uji kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan;
15. Pelaksanaan sosialisasi, penyebaran pedoman, penghargaan, perlindungan hukum dan kesejahteraan pendidik dan tenaga kependidikan; dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program pembinaan karier dan peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan.

7. Pemaparan Data

Dalam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil dari temuan data yang akan di paparkan dari hasil penelitian terkait pengumpulan data dan prosedur pengolahan data pada layanan e-Mutasi pada web *Education Public Service* (EPS), sebagai berikut:

a. Analisis Proses Sistem Informasi Layanan E-Mutasi Berbasis Web Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Dinas Pendidikan Kabupaten Malang adalah instansi pemerintahan yang memiliki tugas di bidang pendidikan yang di dalam tugasnya yaitu melayani masyarakat dalam bidang

pendidikan salah satunya yaitu memberikan layanan berupa penerbitan surat rekomendasi pemindahan siswa atau mutasi siswa. Seperti halnya yang disampaikan oleh Pak Susilo selaku staff bagian RENVAPOR (Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan) yang bertugas melayani penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa:

“Mutasi siswa ini adalah layanan yang diberikan oleh dinas pendidikan kabupaten malang yang tugasnya yaitu menerbitkan surat rekomendasi mutasi siswa bagi siswa PAUD, TK, SD dan SMP yang ingin pindah sekolah dari dalam kabupaten malang mau pindah ke luar kabupaten malang atau masih dalam satu kabupaten malang tapi pindah antar kecamatan atau juga bisa siswa yang ingin pindah antar kecamatan tetapi pindah sekolah yang di bawah naungan KEMENAG.”³³

Hal ini juga dijelaskan oleh Bu Mega selaku staff bagian RENVAPOR atau bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan:

“Mutasi siswa itu adalah layanan yang masuk di bagian renvapor atau perencanaan, evaluasi dan pelaporan. Jadi bagian renvapor ini juga melakukan pelayanan kepada masyarakat salah satunya yaitu melayani penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa. Mutasi siswa yang kita buat surat rekomendasinya itu ada dua kategori yang pertama mutasi masuk yang yang kedua mutasi keluar. Untuk mutasi masuk yaitu siswa dari luar kabupaten malang yang ingin pindah ke sekolah di kabupaten malang atau siswa yang ingin pindah sekolah antar kecamatan yang masih di area kabupaten malang dan juga siswa yang dari bawah naungan KEMENAG mau pindah ke sekolah di bawah naungan Dinas Pendidikan di area kabupaten malang. Sedangkan mutasi keluar adalah siswa yang ingin pindah sekolah dari kabupaten malang ke luar kabupaten malang atau siswa yang ingin pindah sekolah dari bawah naungan Dinas Pendidikan ke bawah naungan KEMENAG.”³⁴

³³ Wawancara Pak Susilo Tanggal 28 Juni 2024

³⁴ Wawancara Bu Mega Tanggal 28 Juni 2024

Dari wawancara yang dilakukan peneliti layanan mutasi siswa pada dinas pendidikan kabupaten malang diberikan oleh bagian RENVAPOR atau bagian Perencanaan, Evaluasi Dan Pelaporan yang di dalamnya terdapat dua macam layanan mutasi siswa yaitu mutasi siswa keluar dan mutasi siswa masuk. Pada era teknologi sekarang ini instansi pemerintahan banyak yang sudah berinovasi untuk mengembangkan pelayanan di dalamnya, begitu pula dengan dinas pendidikan kabupaten malang yang menerbitkan SIM (Sistem Informasi Manajemen) berupa aplikasi atau web bernama EPS (*Education Public Service*) yang di dalamnya juga memuat layanan e-Mutasi siswa. Pak Susilo menjelaskan mengenai layanan e-Mutasi siswa yang ada di dalam aplikasi atau wb EPS:

“Terkait e-mutasi siswa ini merupakan bentuk inovasi dari dinas pendidikan kabupaten malang, eps ini sudah ada dari saya masuk di dinas pendidikan kabupaten malang untuk e-mutasi nya se ingat saya ini ada dari tahun 2019. Jadi EPS dan e-mutasi ini bentuk inovasi dinas pendidikan kabupaten malang yang ternyata sangat membantu pada saat covid kemarin. Jadi sebelumnya pelayanan mutasi siswa kita itu hanya pakai Microsoft excel kemudian setelah adanya e-mutasi siswa ya kita sekarang pelayanan mutasi siswa nya menggunakan aplikasi EPS di bagian e-mutasi siswa untuk menerbitkan surat rekomendasi siswa.”³⁵

Dari keterangan yang diberikan oleh Pak Susilo bahwasannya Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memiliki dua prosedur dalam pembuatan atau penerbitan surat rekomendasi mutasi

³⁵ Wawancara Pak Susilo Tanggal 28 Juni 2024

siswa, yang pertama adalah prosedur lama dengan menggunakan *Microsoft excel* dan prosedur setelah adanya inovasi berganti menjadi layanan e-Mutasi siswa secara *online* pada aplikasi atau web EPS (*Education Public Service*).

1. Layanan Mutasi Siswa

Sebelum adanya inovasi pada layanan mutasi siswa menjadi layanan online berupa e-Mutasi siswa, Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memberikan layanan mutasi siswa dengan memanfaatkan aplikasi *Microsoft excel* dan juga *Microsoft word*. Pak Susilo menjelaskan bagaimana prosedur lama dijalankan:

“Berkas persyaratan yang kami terima saat semua sudah memenuhi syarat maka akan kami proses dengan cara input data-data yang diperlukan ke dalam *Microsoft excel* yang kami miliki kemudian kami menggunakan layanan mail merge pada *Microsoft word* untuk memindah data dari *Microsoft excel* ke *Microsoft word* dengan template hasil surat rekomendasi mutasi siswa.”³⁶

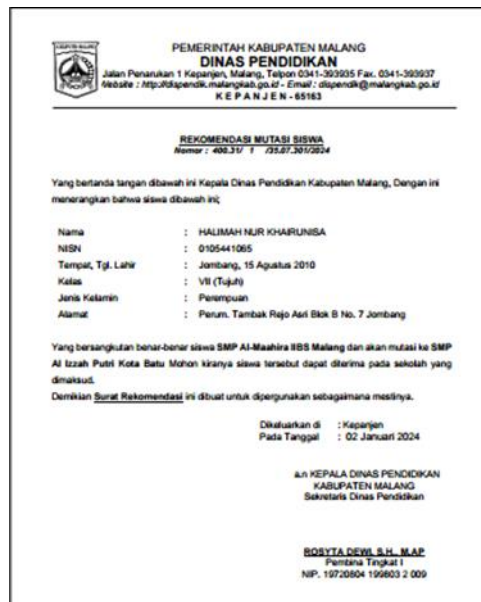
Dalam kegiatan observasi peneliti mengenai prosedur lama yang digunakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dalam pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa peneliti menyajikan aplikasi yang digunakan untuk input data pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa.

³⁶ Wawancara Pak Susilo Tanggal 28 Juni 2024

	A	B	C	D	E	F
39	0095720278	AZIZAL RAYHAN WISISONO	Malang, 25 September 2009	Laki-Laki	Jl. Semeru RT. 004/ RW. 004 Dalem Koc. Kumpang	
40		ADEVA RIZWAN WISISONO	Malang, 03 Desember 2005	Perempuan	Jl. Terusan Paksi No. 01 RT/RW 12/03 Sawahan Giripurno	
41	0137886011	DINTA CHILA MADONARATU YUSUF	Malang, 29 Maret 2011	Perempuan	Pati Cempaka Putih 1 K3/4 Malang	
42	009836445	NASYWA NABILA AZ ZAHRA	Kediri, 05 Oktober 2009	Perempuan	Jl. Erlangga 6 No. 83 RT/RW 4/2 Ds. Sukoraja Koc. Ngasom Kab. Kediri	
43	0094738674	YUSEP ANGELO NABHILI	Malang, 27 Maret 2009	Laki-Laki	Dusun Sumberingin RT.003 RW. 006 Desa Sumberdem Koc. Wonosari Kab. Malang 63364	
44	0123007254	LUCIA GRETA DHAMARIS SURRAYOGI	Malang, 19 Desember 2012	Perempuan		
45	0138878456	MUHAMMAD ZAINUL HANADI	Wanawatu, 23 Maret 2013	Laki-Laki	Sumberlumpang Lor RT/RW 003/002	
46	0099274922	RONGALI TANGGUNG DED PUTRA PERDANA	Sumenep, 24 November 2009	Laki-Laki	Lawang View Selatan 1/8 RT/RW 07/08 Lawang 65211	
47		KELVIN BRILLIANT SABAT APRIY	Kediri, 25 September 2014	Laki-Laki	Purum Karangploso View Blok G 14	
48	0102832932	MUHAMMAD KAHORI AL HUSNANI	Jember, 28 Mei 2010	Laki-Laki	Dsn. Kriyan RT/RW 02/02 Ds. Embelrejo Koc. Gsumulmas Kab. Jember	
49	3179983966	FILZAH TSABTAYH PUTRI	Malang, 13 April 2017	Perempuan	Jl. Zaimul Zukri RT/01 RT/RW 02/03 Jodipan Koc. Blimbing Kota Malang	

Gambar 4. 2 Microsoft Excel Pelayanan Mutasi

Seperti yang dikatakan oleh pak Susilo selaku staff bagian RENVAPOR (Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan) yang bertugas pada bagian mutasi siswa bahwasannya prosedur lama menggunakan Microsoft excel seperti halaman Microsoft excel yang peneliti sajikan di dalamnya terdapat data-data yang harus di isi guna syarat untuk membuat dan menerbitkan surat rekomendasi mutasi siswa. Data yang dimasukkan adalah Nomor NISN (Nomor Induk Siswa Nasional) Siswa, Nama Siswa, Tempat Tanggal Lahir Siswa, Jenis Kelamin, Alamat, Jenjang dan Kelas Siswa, Nama Sekolah Lama, dan Nama Sekolah Tujuan Mutasi Siswa. Setelah semua data di input dengan benar kemudian file dari data *Microsoft excel* akan di *mail merge* ke *Microsoft word* surat rekomendasi mutasi siswa yang selanjutnya keluar hasil jadi surat rekoemndasi mutasi siswa seperti dibawah ini yang peneliti tampilkan.



Gambar 4. 3 Hasil Surat Rekomendasi

Terkait prosedur dalam pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa mulai dari syarat-syarat yang dibutuhkan bagaimana cara masyarakat untuk bisa mengajukan surat rekomendasi mutasi siswa, sampai kepada hasil jadi penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa dapat diserahkan kembali kepada siswa, peneliti melakukan wawancara kepada Pak Susilo yang kemudian beliau menjelaskan:

“Kalau untuk prosedur sebelum adanya e-mutasi orang tua siswa atau guru siswa datang ke Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dengan membawa berkas-berkas persyaratan yang orang tua siswa atau guru bisa lihat di instagram Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yaitu *@dispendikmalangkab*. Setelah itu orang tua siswa menuju ke bagian RENVAPOR untuk mengajukan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa, setelah berkas-berkas yang diserahkan apabila telah memenuhi akan kita proses dan input ke dalam sistem kita lalu setelah surat rekomendasi mutasi siswa jadi masih harus

menunggu surat tersebut di tanda tangani oleh sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang setelah itu dapat di serahkan kembali kepada orang tua siswa yang melakukan pengajuan surat tersebut.”³⁷

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti lakukan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dengan penggunaan aplikasi bantuan seperti *Microsoft excel* dan *Microsoft word* serta prosedur pelayanan dan proses penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa pada era berkembangnya teknologi perlu adanya pembaruan yang kemudian Dinas Pendidikan Kabupaten Malang membuat sebuah inovasi dalam penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa menggunakan aplikasi atau web yang merubah layanan mutasi siswa menjadi layanan e-Mutasi siswa.

2. Inovasi Layanan e-Mutasi Siswa Pada Web *Education Public Service*

Mengikuti perkembangan zaman yang sudah serba teknologi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang melakukan inovasi dengan pembuatan aplikasi atau web yang diberi nama EPS atau *Education Public Service* yang dibuat pada tahun 2017 sebelum adanya pandemi

³⁷ Wawancara Pak Susilo Tanggal 28 Juni 2024

Covid-19. Pak Gusni selaku kepala bagian umum menjelaskan

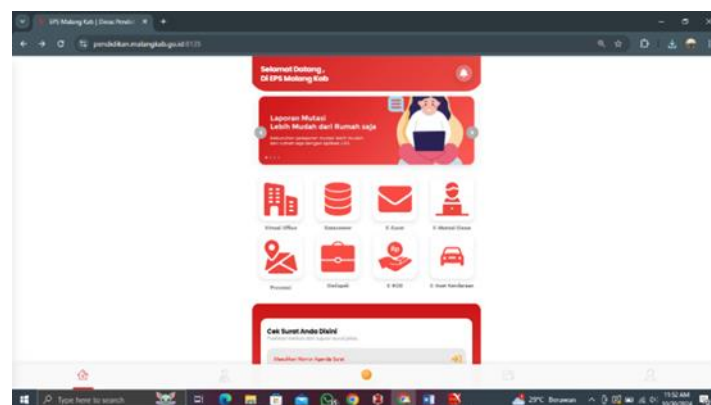
“Perkembangan zaman kan sudah mulai menggunakan digital semua, jadi pada waktu itu dinas pendidikan kabupaten malang membuat inovasi untuk segala macam pelayanan yang ada di kantor dinas pendidikan, kemudian dibuatlah sebuah aplikasi atau bisa diakses melalui web juga di tahun 2017 dengan nama Education Public Service yang diharapkan dapat mempermudah kerja staff dan juga layanan yang ada di dinas pendidikan kabupaten malang.”³⁸

Peneliti melakukan penelitian untuk membahas mengenai sistem informasi layanan pada aplikasi atau web EPS (*Education Public Service*) menurut dokumen laporan kegiatan *New EPS* dijelaskan bahwa “EPS (*Education Public Services*) merupakan sebuah sistem utama yang mampu diharapkan dapat mengakomodir semua sistem ada dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. EPS dirancang pada awal tahun 2017 dan belum ada kondisi wabah Covid-19 sehingga sangat diperlukan pembaruan EPS yang diharapkan mampu menjadi *one gate solution* bagi semua warga indonesia khususnya warga Kabupaten Malang, baik peserta didik, tenaga pendidik, tenaga administrasi pendidikan, staf Dinas Pendidikan Kabupaten Malang hingga masyarakat umum untuk lebih mudah dalam

³⁸ Wawancara Pak Gusni Tanggal 27 Juni 2024

mengelola data, mengakses informasi dan berkomunikasi langsung dengan staf Dinas Pendidikan. Peneliti terlebih dahulu melakukan penelitian dan menjelaskan aplikasi atau web EPS secara keseluruhan sebelum menjelaskan mengenai layanan e-Mutasi siswa yang menjadi fokus pada penelitian ini.

Pada aplikasi atau web EPS terdapat beberapa layanan yang dapat memudahkan kegiatan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang baik untuk staf dinas, lembaga naungan dinas, guru, siswa dan masyarakat. Peneliti melakukan penelitian terhadap dashboard aplikasi atau web EPS



Gambar 4. 4 Dasboard Web Education Public Service

Pada dashboard yang akan dijumpai oleh staff, operator dan masyarakat pengguna layanan langsung ditampilkan beberapa layanan yang tersedia di dalam EPS yaitu virtual office, data center, e-surat, e-mutasi

siswa, presensi, sisdupak, e-kgb, e-aset kendaraan.

Menurut Pak Susilo perihal aplikasi atau web EPS:

“sebenarnya aplikasi EPS ini lebih diperuntukkan untuk staff dan operator sekolah, karena memang perlu akses masuk untuk mengakses beberapa layanan yang ada di dalamnya seperti staff sudah pasti mempunyai akun sendiri di dalam aplikasi untuk mengisi presensi, pengajuan e-kgb, perihal pengajuan sisdupak juga, sedangkan untuk operator sekolah masing-masing perator sekolah sudah diberikan sosialisasi mengenai aplikasi EPS ini dengan atas nama akun sekolah dengan menggunakan npsn sekolah masing-masing untuk mengakses layanan di dalam EPS”³⁹

Pak Gusni juga menjelaskan mengenai pengguna

layanan EPS dalam mengakses EPS:

“pada awal digunakannya aplikasi EPS kita sudah pastinya merencanakan sosialisasi mengenai aplikasi baru yang dimiliki dinas pendidikan kabupaten malang karena juga ini menyangkut pengguna selain staff dinas pendidikan kabupaten malang melainkan juga melibatkan operator sekolah sebagai pengguna layanan aplikasi, mengapa kita hanya melakukan sosialisasi langsung kepada operator sekolah karena memang jangkauannya lebih mudah mensosialisasikan secara langsung kepada operator sekolah mengingat memang operator sekolah juga dibawah naungan dinas pendidikan kabupaten malang, materi sosialisasi yang diikuti operator sekolah yang pertama mengenai apa itu aplikasi EPS dan juga layanan-layanan yang dapat diakses oleh operator sekolah dan juga pembuatan akun atas nama sekolah, layanan yang dapat di akses oleh operator itu pengajuan e-mutasi siswa, virtual office dimana operator sekolah bisa melakukan chatting dengan staff bagian yang dituju di dalam aplikasi EPS.”⁴⁰

³⁹ Wawancara Pak Susilo Tanggal 28 Juni 2024

⁴⁰ Wawancara Pak Gusni Tanggal 27 Juni 2024

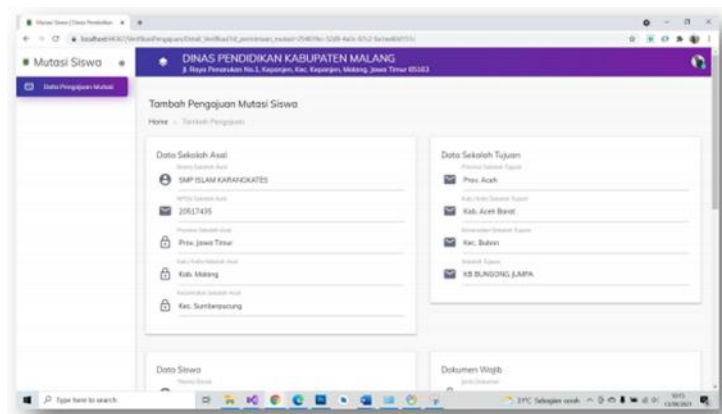
Dari wawancara yang dilakukan peneliti banyak sekali layanan yang disediakan oleh dinas pendidikan kabupaten malang dalam aplikasi EPS yang layanan di dalamnya sudah di digitalisasi, layanan yang diberikan tidak hanya untuk kepentingan staff namun juga memberikan layanan untuk masyarakat pengguna layanan dinas pendidikan kabupaten pada lingkup kabupaten malang yang pelayanannya dapat melalui operator sekolah masing-masing maupun staff Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Dalam hal penyebaran informasi mengenai aplikasi baru yang dimiliki dinas pendidikan kabupaten malang pada waktu itu juga melakukan sosialisasi yang dapat dijangkau dengan mudah yaitu mensosialisasikan kepada operator sekolah sebagai sarana atau jembatan yang menjembatani antara masyarakat dengan staff Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Salah satu layanan yang menjadi objek penelitian yang dilakukan peneliti adalah perihal layanna e-Mutasi siswa yaitu layanan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa yang sebelumnya belum di digitalisasi setelah diterbitkan aplikasi EPS layanan mutasi siswa menjadi layanan e-Mutasi siswa yang sudah melakukan

pemotongan prosedur pembuatan sehingga layanan yang diberikan lebih efisien dan efektif.

Penelitian yang dilakukan mengenai pemotongan prosedur layanan mutasi siswa menjadi e-Mutasi siswa ditampilkan dalam aplikasi atau web yang dimiliki oleh admin yang dikelola pada bagian RENVAPOR (Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan).



Gambar 4. 5 Halaman Edit Pengajuan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa

Pada dashboard yang ditunjukkan adalah halaman edit pengajuan mutasi siswa oleh admin, di dalamnya terdapat beberapa bagian yang di isi sesuai dengan persyaratan yang sudah disampaikan sebagai syarat pengajuan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Bagian-bagian yang harus di isi adalah biodata siswa yang mengajukan mutasi siswa asal sekolah dan sekolah tujuan pindah siswa.

Setelah pengisian biodata dan data-data yang dibutuhkan dalam syarat pembuatan surat rekomendasi

mutasi siswa, administrator dapat melakukan cetak hasil jadi surat rekomendasi mutasi siswa yang sudah otomatis ter-convert dengan format pdf. Prosedur ini adalah apabila administrator langsung memasukkan sendiri data-data yang dibutuhkan oleh sistem untuk pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa berdasarkan berkas-berkas persyaratan yang sudah dibawa oleh pemohon atau orang tua wali siswa itu sendiri.

Penjelasan Pak Susilo selanjutnya mengenai metode pengajuan surat rekomendasi mutasi siswa yang dapat dilakukan oleh operator:

“jadi tugas operator disini sebagai penyalur dari orang tua wali siswa yang ingin meminta surat rekomendasi mutasi siswa kepada staf dinas pendidikan kabupaten malang biar tidak usah jauh-jauh datang ke kantor dinas pendidikan kabupaten malang. Nanti dari aplikasi saya sebagai admin tinggal mengecek apakah berkas-berkas nya sudah terpenuhi atau belum kemudian saya sebagai admin dapat menyetujui, revisi, atau menolak pengajuan.”⁴¹

Dari wawancara yang dilakukan peneliti bahwa prosedur pengajuan surat rekomendasi mutasi siswa menggunakan layanan e-Mutasi siswa bisa dilakukan dari daerah masing-masing di Kabupaten Malang melalui operator sekolah masing-masing. Peneliti juga melakukan penelitian terhadap halaman pengajuan akun

⁴¹ Wawancara Pak Susilo Tanggal 28 Juni 2024

administrator pada aplikasi atau web EPS layanan e-Mutasi.

No	Sekolah Asal	Sekolah Tujuan	Nama Siswa	NISN	Tanggal Pengajuan	Catatan	Status	Aksi
1	SMP ISLAM AL-BINA	SD BUKITING JAWA	Yusuf	0000123	2021-09-11		Menunggu Konfirmasi	
2	Pendidik	SD NEGERI KEDUNGDAWA 3	Yusuf Darmawan	0220000117	2021-09-06		Pengajuan Ditolak	
3	Pendidik	SD NEGERI KEDUNGDAWA 3	Yusuf Darmawan	0220000117	2021-09-06		Pengajuan Ditolak	
4	SD NEGERI 1 KEDUNGU	SD NEGERI 02 MANDALAKAJA	Yusuf	0000123	2021-09-03		Menunggu Konfirmasi	
5	SD NEGERI 1 KEDUNGU	SD NEGERI 02 MANDALAKAJA	Yusuf	0000123	2021-09-03		Menunggu Konfirmasi	
6	SD NEGERI 1 SUMBERJO	BKS PALEI HARAPAN BSI	Abdullah	0000123456	2021-08-31		Menunggu Konfirmasi	
7	SD NEGERI 2 KEDUNGDAWA	SD NEGERI 1 LEMPAH KANTAU	Abdullah	0000123456	2021-08-31		Menunggu Konfirmasi	

Gambar 4. 6 Halaman Pengajuan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa

Pada halaman data siswa yang melakukan pengajuan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa akun administrator dapat melakukan pengecekan data untuk disetujui yang kemudian dapat segera cetak berkas surat rekomendasi mutasi siswa, masih perlu direvisi atau menolak pengajuan.

Melalui aplikasi atau web EPS layanan e-Mutasi siswa ini terdapat kemudahan menggunakan aplikasi atau web EPS pada layanan e-Mutasi siswa ini adalah operator sekolah dapat melakukan pengajuan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa dengan mengunggah berkas-berkas persyaratan yang diperlukan untuk mempermudah proses pengajuan surat rekomendasi mutasi siswa.

Pak Susilo menjelaskan mengenai perbedaan layanan mutasi siswa dengan layanan e-Mutasi siswa dan kelebihan menggunakan aplikasi layanan e-Mutasi siswa:

“Perbedaan terkait penginputan data-data syarat pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa, menggunakan e-mutasi siswa lebih mudah karena di dalamnya itu sudah ada data sekolah di kabupaten malang yang dibawah naungan dinas pendidikan kabupaten malang jadi opsi sekolah bisa langsung terisi saat kita memasukkan nps sekolah opsi daerah juga sudah tidak perlu dimasukkan karena opsi itu sudah terkunci dan otomatis sudah tersisi, setelah data-data yang diperlukan sudah terinput dengan benar admin bisa langsung men-klik cetak dan surat rekomendasi mutasi siswa sudah terbuat secara otomatis dalam bentuk pdf yang siap dicetak dan di distribusikan kepada pemohon”⁴²

“Untuk prosedur sebelum ada layanan e-mutasi pemohon itu datang ke dinas pendidikan kabupaten malang langsung dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan untuk di proses dan di input ke dalam Microsoft excel kemudian di mail merge kemudian akan jadi berkas rekomendasi mutasi siswa kemudian masih ada proses meminta tanda tangan kepada sekretaris dinas kemudian diserahkan kepada pemohon, yang membuat lama di terbitkannya mutasi siswa itu kadang bu sekretaris dinas itu tidak ada di kantor yang membuat surat rekomendasi mutasi siswa belum bisa di distribusikan kepada pemohon, jadi masih harus menunggu beberapa hari kalau sekretaris dinas sedang tidak di kantor, nah sekarang karena sudah ada e-mutasi siswa melalui aplikasi EPS yang dimiliki Dinas Pendidikan Kabupaten Malang tanda tangan itu sudah berupa barcode sehingga setelah surat rekomendasi siswa selesai dicetak dapat langsung di distribusikan kepada pemohon”⁴³

⁴² Wawancara Pak Susilo Tanggal 28 Juni 2024

⁴³ Wawancara Pak Susilo Tanggal 28 Juni 2024

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait prosedur pembuatan surat mutasi siswa sebelum dibuat dan diterbitkannya aplikasi atau web EPS layanan e-mutasi siswa cukup panjang dan lama dalam melakukan prosedur pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Dengan cara pemohon harus jauh-jauh datang ke kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

b. Efektivitas Sistem Informasi Layanan e-Mutasi Siswa Berbasis Web Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

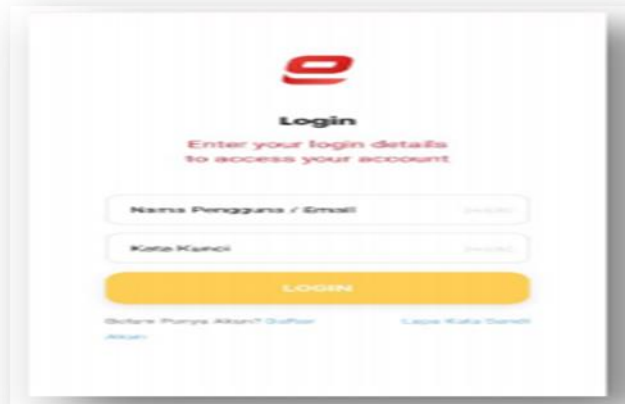
Layanan e-Mutasi siswa pada aplikasi atau web EPS (*Education Public Service*) adalah layanan umum yang diperuntukkan bagi masyarakat sebagai seorang pengguna layanan, maka dari itu peneliti melakukan penelitian terhadap prosedur atau proses alur bagi pengguna dalam menggunakan layanan e-Mutasi siswa pada aplikasi atau web EPS.

Menurut Bu Ida selaku operator sekolah dari SD Randuagung Lawang dan sebagai pengguna layanan e-Mutasi siswa:

“pelayanan semenjak ada aplikasi EPS ini jadi lebih mudah dalam mengurus surat rekomendasi mutasi siswa, karna tinggal upload berkas ngisi biodata tinggal menunggu disetujui terus langsung jadi dan tinggal cetak, jadi lebih praktis dan cepat. Kita juga sudah dapat username dan password untuk log in ke aplikasi atau web EPS untuk perihal pengajuan surat rekomendasi mutasi siswa dengan menggunakan npsn sekolah”⁴⁴

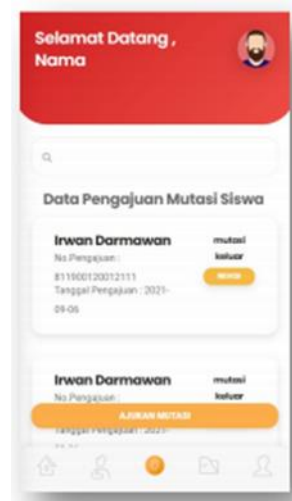
⁴⁴ Wawancara Bu Ida Tanggal 17 Juli 2024

Peneliti melakukan penelitian terhadap aplikasi EPS pada layanan e-Mutasi siswa dari awal log in hingga proses akhir pengajuan surat rekomendasi mutasi siswa.



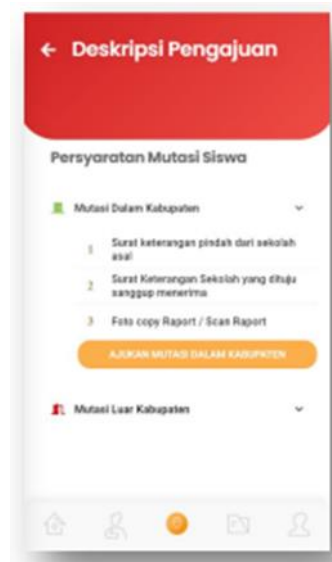
Gambar 4. 7 Log in Aplikasi Eps

Pada halaman *log in* seperti halaman *log in* pada umumnya yaitu dengan memasukkan username dan juga kata sandi untuk masuk ke akun yang dimiliki oleh operator sekolah masing-masing di daerah Kabupaten Malang. Jadi, sebelum melakukan prosedur pengajuan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa pemohon harus terlebih dahulu *log in* pada akun yang telah dimiliki. Kemudian setelah *log in* pemohon akan masuk pada halaman utama layanan e-Mutasi siswa.



Gambar 4. 8 Halaman Pengajuan Aplikasi EPS

Setelah itu operator sekolah akan langsung masuk pada akun masing-masing dan langsung muncul halaman utama layanan e-Mutasi siswa di situ akan muncul nama-nama peserta didik yang telah melakukan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa. Tentunya terdapat juga fitur ajukan baru untuk pengajuan mutasi siswa. Data pengajuan yang bisa di cetak adalah data pengajuan yang sudah disetujui oleh staf dinas pendidikan kabupaten malang, jika ingin mengajukan pengajuan baru langsung bisa memilih fitur ajukan mutasi siswa. Setelah itu operator sekolah akan diarahkan ke halaman pengajuan.

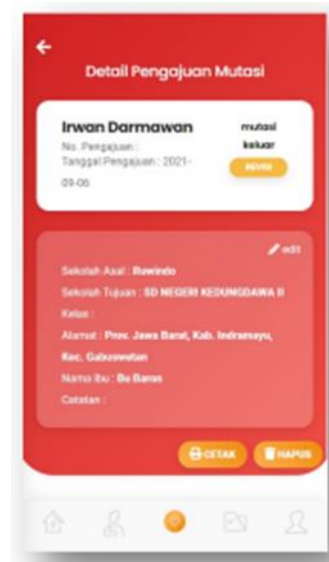


Gambar 4. 9 Halaman Deskripsi Pengajuan Aplikasi EPS

Pada halaman ini operator sekolah harus terlebih dahulu memilih jenis pengajuan mutasi yang menjadi tujuan pemohon, seperti yang sudah pernah dijelaskan bahwa terdapat dua jenis pengajuan mutasi siswa yaitu mutasi masuk dan mutasi keluar. Setelah memilih jenis mutasi aplikasi akan langsung menampilkan semua persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon jika ingin mengajukan surat rekomendasi mutasi siswa tergantung jenis mutasi yang dipilih.

Gambar 4. 10 Halaman Form Pengajuan Mutasi Siswa

Setelah memilih jenis pengajuan mutasi operator harus terlebih dahulu memasukkan data-data yang diperlukan di dalam form pengajuan mutasi. Data-data yang diperlukan berupa nama sekolah asal dan nama sekolah tujuan beserta npsn sekolah kemudian biodata siswa yang ingin pindah seperti Nama Siswa, NISN (Nomor Induk Siswa Nasional) Siswa, Tempat Tanggal Lahir Siswa Dan Juga Jenjang Kelas Siswa Saat Itu. Kemudian setelah data-data yang diperlukan sudah terisi operator juga harus mengunggah foto berkas-berkas yang menjadi persyaratan pengajuan surat rekomendasi mutasi siswa.



Gambar 4. 11 Halaman Detail Pengajuan Mutasi Siswa

Pada tahap terakhir halaman detail pengajuan, jika pengajuan disetujui oleh staf dinas pendidikan kabupaten malang maka nama siswa yang melakukan pengajuan akan muncul pada aplikasi selanjutnya dapat ditindak lanjuti oleh operator sekolah untuk segera dicetak dan di distribusikan kepada pemohon yaitu orang tua wali siswa. Apabila pengajuan ditolak ataupun masih terdapat revisi pada halaman detail pengajuan juga akan diberi keterangan tentang tindak lanjut dari pengajuan yang telah dilakukan.

Bu ida memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan e-Mutasi siswa pada dinas pendidikan kabupaten malang:

“salah satu kemudahan dari layanan e-mutasi siswa ini itu enggak hanya aplikasi yang mudah untuk dijangkau dan juga proses pengajuan yang lebih mudah tetapi juga masalah tanda tangan sekretaris dinas yang sudah

berbentuk barcode jadi membuat proses dari pengajuan hingga cetak jadi lebih cepat tidak harus menunggu tanda tangan yang biasanya lama apalagi kalau bu sekretaris dinas sedang ada dinas luar, jadi layanan e-mutasi siswa ini cukup membantu.”⁴⁵

Dari penelitian yang dilakukan peneliti terhadap aplikasi atau web EPS pada layanan e-Mutasi siswa dari sudut pandang pengguna yaitu operator sekolah dan juga hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa operator sekolah bahwa aplikasi atau web EPS pada layanan e-Mutasi siswa cukup membantu dalam hal pengajuan penerbitan surat rekomendasi siswa karena pada aplikasi atau web juga tidak terlalu banyak perintah, kemudian juga memberikan keringanan pada pemohon yaitu orang tua wali siswa yang bisa melakukan pengajuan dari sekolah masing-masing siswa.

Hal ini juga memudahkan bagi staf dinas pendidikan kabupaten malang untuk melayani pengajuan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa dan juga mempercepat proses cetak hasil ataupun distribusi hasil surat rekomendasi mutasi siswa kepada pemohon yaitu orang tua wali siswa.

Untuk mengukur efektivitas layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, staff Dinas Pendidikan Kabupaten Malang juga menyediakan *survey* kepuasan pelanggan melalui google form yang dapat di isi oleh pengguna layanan. Hasil kepuasan pelanggan dijabarkan dalam bentuk gambar berikut ini:

⁴⁵ Wawancara Bu Ida Tanggal 17 Juli 2024



Gambar 4. 12 Survey Kepuasan Pelanggan

B. Hasil Penelitian

Sebuah inovasi sistem informasi berbasis web atau aplikasi EPS (*Education Public Service*) yang dimiliki Dinas Pendidikan Kabupaten Malang tidak hanya membantu kinerja staf di dalam dinas Pendidikan Kabupaten Malang tetapi juga sebagai sarana mempermudah prosedur pelayanan pada dinas pendidikan kabupaten malang, baik dari segi pelayanan umum hingga pelayanan yang disediakan oleh masing-masing bidang yang ada di dinas pendidikan kabuapetn malang agar masyarakat lebih mudah berhubungan dan memperoleh informasi terkait Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, pelayanan-pelayanan yang ada di dinas pendidikan kabupaten hingga dapat berkomunikasi, berkonsultasi dan bertukar informasi antara pihak sekolah atau operator sekolah dengan bidang-bidang yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Dalam Dinas Pendidikan Kabupaten Malang terdapat beberapa bagian struktur kerja yaitu sekretariat dan beberapa struktur bidang. Dalam sekretariat terdapat beberapa bagian yaitu bagian Umum, bagian Keuangan, bagian Supervisi, dan bagian RENVAPOR atau Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan. Sedangkan struktur bidan terdiri dari bidang PAUD dan Dikmas, bidang Sekolah Dasar, bidang Sekolah Menengah Pertama, dan bidang Tenaga Teknis.

Fokus penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh bagian RENVAPOR atau Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan dimana di dalamnya terdapat sebuah pelayanan yang mengurus perihal penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa bagi siswa yang ingin pindah sekolah yang dimana sekolah asal siswa adalah sekolah dibawah naungan dinas pendidikan kabupaten malang.

Pelayanan mutasi siswa ini mengalami perkembangan sesuai dengan perkembangan zaman, dengan semua hal yang sudah serba teknologi ini dinas pendidikan kabupaten malang pun memiliki inovasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerbitkan aplikasi atau web EPS yang di dalamnya terdapat pelayanan mutasi siswa. Dari pelayanan mutasi siswa yang terkesan masih kuno dengan prosedur yang cukup panjang dan lama menjadi pelayanan e-Mutasi siswa berbasis web yang terjadi pemotongan proses menjadi lebih singkat dan cepat. Sehingga dapat menjadi solusi yang efektif dan efisien bagi kedua belah pihak antara pemohon yaitu orang tua wali siswa dengan staf Dinas

Pendidikan Kabupaten Malang yang melibatkan operator sekolah masing-masing.

Mutasi siswa memiliki prosedur yang berbeda dengan prosedur e-Mutasi siswa, mutasi siswa mengharuskan orang tua wali siswa atau jika terdapat beberapa siswa yang mengajukan mutasi operator sekolah atau pihak sekolah yang harus datang ke kantor dinas pendidikan kabupaten malang, dengan membawa berkas-berkas persyaratan yang sudah ditetapkan seperti surat keterangan mutasi dari sekolah asal, surat bersedia menerima dari sekolah tujuan, ijazah terakhir, dan jika pemohon dari naungan kantor Kemenag (Kementrian Agama) harus membawa surat rekomendasi yang diterbitkan oleh Kemenag. Setelah itu staf Dinas Pendidikan Kabupaten Malang akan melakukan input data ke dalam *Microsoft excel* dengan mengisi data-data yang diperlukan kemudian menggunakan *Microsoft word* untuk merubah data *excel* menjadi *file* surat rekomendasi mutasi siswa. Setelah *file* surat rekomendasi mutasi siswa berhasil dibuat selanjutnya staf dinas pendidikan kabupaten malang akan mencetak surat rekoemndasi mutasi siswa tersebut dan akan di distribusikan terlebih dahulu kepada sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Malang untuk dimintai tanda tangan sebagai bukti keaslian penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa. Namun, dikarenakan sekretaris dinas tidak selalu berada di kantor apabila sekretrais dinas sedang melakukan dinas keluar maka surat rekomendasi mutasi siswa tidak bisa langsung di distribusikan kepada pemohon.

Setelah beberapa permasalahan yang ditemui dari pelayanan tersebut, diluncurkanlah fitur pada aplikasi EPS yaitu layanan e-Mutasi siswa yang sudah berbasis web dan juga dapat diakses melalui aplikasi yang bisa di *download* di *playstore* maupun *appstore*. Dengan e-Mutasi siswa ini cukup bisa memotong prosedur yang panjang dan lama menjadi singkat dan cepat. Pemotongan prosedur pada bagian pemohon harus langsung datang langsung ke Dinas Pendidikan Kabupaten Malang menjadi dapat melakukan pengajuan surat rekomendasi mutasi siswa melalui operator sekolah, hal ini cukup membantu orang tua wali siswa yang berada di daerah lumayan jauh jaraknya dengan dinas pendidikan kabupaten malang.

Operator sekolah sudah mendapat sosialisasi tentang e-Mutasi siswa beserta juga dengan pembuatan akun aplikasi EPS atas nama sekolah sehingga operator sekolah juga dapat mengakses aplikasi atau web EPS yang dapat digunakan untuk mengunggah data-data yang diperlukan dalam pengajuan surat rekomendasi mutasi siswa dan juga mengunggah berkas-berkas persyaratan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Setelah pengajuan oleh operator sekolah selesai Staf Dinas Pendidikan Kabupaten Malang akan mengecek apakah data-data yang dimasukkan sudah benar dan berkas-berkas persyaratan sudah lengkap, setelah semua benar dan lengkap staf dinas pendidikan akan menyetujui penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa yang kemudian dapat terkirim ke akun operator sekolah yang setelahnya dapat ditintak lanjuti untuk di cetak dan di distribusikan kepada pemohon. Namun, jika masih terdapat berkas-berkas yang kurang staf dinas dapat memberikan arahan bahwa pengajuan masih harus revisi atau ditolak.

Sebuah sistem informasi berbasis web pasti tidak ada yang sempurna, tentunya masih terdapat kekurangan di beberapa bagian yang menjadi kendala dalam prosedur penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa. Masalah-masalah yang dihadapi dari pelayanan e-Mutasi siswa ini paling dominan adalah *server down* atau *error*. Evaluasi pertama yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yaitu mengharuskan pemohon datang langsung ke kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, karena untuk perbaikan aplikasi masih belum bisa ditindak lanjuti lebih lanjut. Tetapi, aplikasi atau web EPS layanan e-Mutasi siswa ini masih berjalan dengan baik karena tidak setiap hari terjadi *server down* atau *error*, dan tentunya sangat mempermudah kedua belah pihak antara pemohon dan juga dinas pendidikan kabupaten malang.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Analisis Proses Sistem Informasi Layanan e-Mutasi Berbasis Web

Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Menurut Joseph F. Kelly (1970) dalam bukunya *Computerized Management Information System* menjelaskan sistem informasi manajemen adalah koordinasi atau gabungan sumber daya manusia dan sumber daya teknologi yang menghasilkan sebuah penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan manajemen yang efisien.⁴⁶ Sebuah sistem informasi yang digambarkan di dalamnya terdapat sebuah prosedur yang melibatkan orang, teknologi dan juga data yang dapat menghasilkan sebuah informasi, serangkaian inilah yang dikatakan sistem informasi manajemen.

Pada dinas pendidikan kabupaten malang dalam pemanfaatan sistem informasi dengan memanfaatkan sumber daya manusia sebagai pelaku pengoperasian prosedur dimana staf dinas pendidikan kabupaten malang sebagai administrator yang melakukan prosedur penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa dan juga melibatkan operator sekolah daerah kabupaten malang yang di bawah naungan dinas pendidikan kabupaten malang sebagai administrator yang melakukan pengajuan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa untuk membantu pemohon yaitu orang tua wali siswa dan yang menjembatani antara pemohon dengan staf Dinas

⁴⁶ Joseph F. Kelly, *Computerized Management Information System*, Macmillan. New York, 1997.

Pendidikan Kabupaten Malang dalam hal penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa.

Sistem informasi juga melibatkan sumber daya teknologi untuk melengkapi rangkaian sistem informasi yang utuh dan dapat dimanfaatkan dengan baik. Sumber daya teknologi yang digunakan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yaitu teknologi yang mengikuti perkembangan zaman dengan banyaknya instansi pemerintahan yang juga mulai mempunyai aplikasi atau web pelayanan sendiri. Dengan memanfaatkan teknologi berupa aplikasi atau web EPS untuk pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dapat mempercepat prosedur pelayanan. Sebuah penggabungan sumber daya teknologi yang sudah dirancang sedemikian rupa dengan penggerak atau dijalankan dengan memanfaatkan sumber daya manusia kemudian akan memberikan sebuah program yang dapat di sebarluaskan dan di komunikasikan kepada pengguna. Ini sesuai dengan teori yang di atas mengenai sistem informasi yang kemudian dinas pendidikan menggunakannya dan memanfaatkan sistem informasi dengan teori yang sama dan dikembangkan berbasis web dengan menggunakan teknologi pembuatan aplikasi bernama EPS.

Menurut O'Brien (2003), sistem informasi adalah sebuah koordinasi atau gabungan testruktur dari *people, hardware, software, computer networks and data communications, dan database* yang saling membantu sehingga dapat merubah data menjadi informasi untuk dikumpulkan,

diubah, disajikan dan disebarkan pada sebuah organisasi.⁴⁷ Pengertian yang dijelaskan oleh o'brien mengenai sistem informasi manajemen yang melibatkan kombinasi komponen yang lebih kompleks dengan tujuan dan hasil dari sistem informasi manajemen yang telah dijelaskan.

Menurut o'brien sistem informasi adalah rangkaian dari beberapa macam aspek yang dikombinasikan menjadi satu kemudian saling membantu sehingga akhirnya dapat menjadi sebuah sistem informasi manajemen. Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memanfaatkan sistem informasi berbasis web atau juga berbentuk aplikasi yaitu *Education Public Service* (EPS). Instansi pemerintahan memiliki tugas pelayanan kepada masyarakat, begitu juga dengan dinas pendidikan kabupaten malang yang memiliki kegiatan pelayanan e-Mutasi siswa berbasis web. Dengan pemanfaatan teknologi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien. Seperti yang sudah di tercantum pada pemaparan data bahwasannya dengan pemanfaatan teknologi berupa web EPS dapat mempercepat pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa sehingga pelayanan yang diberikan mendapat nilai baik dari masyarakat.

Pelayanan mutasi siswa ini mengalami perkembangan sesuai dengan perkembangan zaman, dengan semua hal yang sudah serba teknologi ini dinas pendidikan kabupaten malang pun memiliki inovasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerbitkan

⁴⁷ James A. O'Brien, "Introduction to Information System: Essentials for The E-Business Enterprise," (11th edition). McGraw Hill Inc, New York, 2003.

aplikasi atau web EPS yang di dalamnya terdapat pelayanan mutasi siswa. Dari pelayanan mutasi siswa yang terkesan masih kuno dengan prosedur yang cukup panjang dan lama menjadi pelayanan e-mutasi siswa berbasis web yang terjadi pemotongan proses menjadi lebih singkat dan cepat. Sehingga dapat menjadi solusi yang efektif dan efisien bagi kedua belah pihak antara pemohon yaitu orang tua wali siswa dengan staf dinas pendidikan kabupaten malang yang melibatkan operator sekolah masing-masing.

Jika diaitkan dengan teori di atas sistem informasi yang dimiliki oleh dinas pendidikan kabupaten sesuai dengan teori tersebut. Dengan komponen penunjang sistem informasi manajemen Dinas Pendidikan Kabupaten Malang berhasil memanfaatkan teknologi untuk pelayanan yang lebih efisien. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang dapat dikatakan adalah pelayanan prima.

Unsur-unsur sangat dibutuhkan dan memiliki peran penting dalam menunjang berjalannya sebuah sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen memiliki tiga unsur utama, yaitu:

1. Sebagai penerima data sebagai suatu input.
2. Pemrosesan data dengan kegiatan perhitungan, penggabungan unsur data, pemutakhiran data dan lain-lain.
3. Memuat informasi sebagai suatu output.

Unsur-unsur dalam sistem informasi manajemen sebagaimana yang sudah dijelaskan dibangun dengan adanya beberapa unsur penting yaitu dengan adanya objek pengoperasian yang bertugas dalam pengoperasian

sistem, data dan informasi sebagai bahan yang akan dikumpulkan dan diolah oleh sebuah sistem informasi, perangkat yang sesuai dengan kebutuhan untuk menunjang berjalannya sistem informasi dengan baik, prosedur yang mencakup pengolahan sistem informasi manajemen agar sesuai dengan tujuan, dan kebijakan yang mengatur kerangka kerja terkait keseluruhan pengelolaan sistem informasi, dan proses bisnis yang memuat langkah-langkah untuk mencapai tujuan.

Pelayanan prima merupakan pemberian kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memberikan kemudahan atas kebutuhan dari pengguna jasa layanan.⁴⁸ Pelayanan prima dapat diberikan dengan bentuk sikap pemberian layanan terbaik seperti sopan santun, memberikan layanan dengan senyuman, cepat tanggap, menjaga penampilan dan lain sebagainya.⁴⁹ Menurut Sibero web adalah sebuah halaman situs yang memuat dokumen yang dapat menampilkan teks, gambar dan lain-lain dengan menggunakan sambungan jaringan.⁵⁰ Keberadaan web sebagai suatu sistem yang menjadi sumber informasi yang dapat secara cepat tersebar dengan menggunakan jaringan internet. Sehingga penyampaian informasi dapat tersebar dengan cepat dan mudah, juga jangkauan penyebarannya akan sangat luas. Jadi dapat disimpulkan koordinasi antara pelayanan prima dengan menggunakan teknologi berbasis web sebagai bukti pemanfaatan teknologi dengan baik yang dapat

⁴⁸ Subiantoro, "Implementasi Pelayanan Prima terhadap Santri pada Pondok Pesantren."

⁴⁹ Astutik and Imron, "Hubungan Kausal antara Pelayanan Prima Ketatausahaan, Citra Organisasi dan Kepuasan Siswa SMA Negeri."

⁵⁰ F.K Sibero. Alexander, Web Programing Power Pack, 2013, mediaKom. Yogyakarta.

menghasilkan kepuasan pelanggan meningkat dan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan citra baik pada sebuah lembaga/instansi pendidikan.

Sebuah inovasi sistem informasi berbasis web atau aplikasi EPS yang dimiliki dinas pendidikan kabupaten tidak hanya membantu kinerja staf di dalam dinas pendidikan kabupaten malang tetapi juga sebagai sarana mempermudah prosedur pelayanan pada dinas Pendidikan Kabupaten Malang, baik dari segi pelayanan umum hingga pelayanan yang disediakan oleh masing-masing bidang yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang agar masyarakat lebih mudah berhubungan dan memperoleh informasi terkait dinas pendidikan kabupaten malang, pelayanan-pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang hingga dapat berkomunikasi, berkonsultasi dan bertukar informasi antara pihak sekolah atau operator sekolah dengan bidang-bidang yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Dari sistem informasi manajemen yang dimiliki dinas pendidikan kabupaten malang berupa aplikasi atau web EPS membuktikan bahwa dinas pendidikan kabupaten malang mampu memanfaatkan sistem informasi manajemen berbasis web. Dengan memberikan pelayanan berupa e-Mutasi siswa yang juga sudah berbasis web merupakan bentuk dari upaya peningkatan kualitas pelayanan sehingga terbentuk kepuasan pelanggan dan juga dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap segala pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Hal ini sesuai dengan beberapa teori yang disampaikan di atas bahwa untuk pelayanan dengan disertai pemanfaatan teknologi berbasis web atau aplikasi dapat

meningkatkan kualitas pelayanan sebuah instansi pendidikan sehingga terbentuk pelayanan prima dan juga meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

CATWOE merupakan salah satu metode dalam *Soft Systems Methodology* yang dirancang untuk memahami dan menggambarkan sistem dari berbagai perspektif. Metode CATWOE melibatkan analisis terhadap enam komponen utama dari suatu sistem: *Customers, Actors, Transformation Process, World-View, Owners, Environmental Constraints*.⁵¹ Teori analisis CATWOE bentuk analisis bisnis proses yang dapat menjelaskan ke efektivitasan sebuah sistem informasi manajemen secara kompleks, dikarenakan analisis catwoe mempunyai komponen penilaian mulai dari sumber daya manusia hingga sistem informasi yang digunakan.

Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang jika dikaitkan dengan analisis catwoe penjabarannya mulai dari komponen pertama yaitu *customers* atau pelanggan. Pelanggan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang cakupannya sangat banyak mulai dari Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, para guru, operator sekolah, dan para masyarakat yang pengguna jasa pendidikan pada daerah Kabupaten Malang yang memiliki 33 Kecamatan.

⁵¹ Irma Sontana and Hanhan Hanafiah Solihin, "ANALISIS PROSES BISNIS SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI DAN KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR DI SMK NEGERI 4 PADALARANG MENGGUNAKAN METODE CATWOE," 2023, 614–21.

Komponen Kedua yaitu *Actors* atau sumber daya manusia yang terlibat dalam proses sistem informasi manajemen. Dalam hal ini yang berperan sebagai *actors* pada sistem informasi manajemen pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang pada pelayanan e-Mutasi Siswa adalah para staff pada bagian RENVAPOR atau bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan yang memiliki tugas pada bagian pelayanan e-Mutasi.

Komponen Ketiga adalah *Transformation Process* atau proses pada sistem informasi manajemen yang dijalankan. Pada pelayanan e-Mutasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang proses pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa terbilang cukup lama pada penginputan data dan juga pendistribusian hasil surat rekomendasi siswa. Proses yang dilakukan adalah penginputan data ke dalam *Microsoft Excel* yang kemudian akan diubah ke dalam bentuk *Microsoft Word* yang kemudian akan di cetak dan di tanda tangani oleh Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Malang sampai akhirnya dapat diberikan kepada pemohon.

Komponen keempat adalah *World-View* atau pandangan dunia atau juga dapat diartikan pandangan dari luar. Pelayanan e-Mutasi siswa pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang melibatkan orang tua wali murid dan juga sekolah sebagai pelanggan pelayanan jasa. Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang terdapat *survey* kepuasan pelanggan sehingga pelanggan pengguna jasa dapat memberikan saran terhadap pelayanan e-Mutasi siswa. Keluhan terhadap proses sistem yang berjalan salah satunya adalah lamanya proses penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa yang terletak pada pembubuhan tanda tangan Sekretaris Dinas yang seringkali tidak berada di

kantor karena dinas luar, sehingga menghambat penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa.

Komponen Kelima adalah *Owners* atau pemilik. Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang berhak atas sistem informasi manajemen yang berjalan adalah Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas. Keputusan penuh pada atasan terhadap sistem informasi manajemen dan juga perubahan yang dapat dilakukan terhadap sistem informasi manajemen.

Faktor keenam adalah *Environmental Constraints* atau Faktor dari luar yang mempengaruhi sistem tetapi berada di luar kendali aktor dalam sistem. Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang juga memiliki masalah dari luar sistem yang mempengaruhi jalannya sistem. Dari *survey* pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang terdapat beberapa pandangan masyarakat karena jangkauan daerah yang banyak di Kabupaten Malang untuk permohonan mutasi siswa bahwa jarak yang harus ditempuh pemohon untuk membuat surat rekomendasi mutasi siswa, karena pemohon harus jauh-jauh datang langsung ke kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

Dari penjabaran analisis *catwoe* pada pelayanan mutasi siswa Dinas Pendidikan Kabupaten Malang, terdapat beberapa masalah yang ditemukan seperti lamanya proses dan prosedur penanda tangan surat rekomendasi mutasi siswa dan juga masalah jauhnya jangkauan ke kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang untuk daerah kecamatan yang jauh dari kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang yang terletak di Kepanjen.

Evaluasi yang dilakukan Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas dan juga staff Dinas Pendidikan Kabupaten Malang sebagai *owners dan actors* dilakukan inovasi terhadap sistem informasi manajemen yang berjalan dengan menggandeng pihak ketiga untuk merubah prosedur dengan memanfaatkan teknologi. Inovasi yang dilakukan adalah pembuatan web atau aplikasi *Education Public Service* (EPS) yang mencakup banyak pelayanan di dalamnya termasuk pelayanan mutasi siswa yang kemudian menjadi pelayanan e-Mutasi siswa. Pada inovasi ini analisis bisnis proses yang dilakukan adalah pemotongan prosedur yang lebih singkat dan memudahkan staff sebagai administrator dan juga masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Pemotongan prosedur yang dilakukan pada penanda tanganan surat rekomendasi mutasi siswa yang sudah menggunakan tanda tangan digital, penyatuan prosedur penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa yang sudah diampung dalam satu aplikasi atau *web* EPS sehingga lebih efisien.

B. Efektivitas Sistem Informasi Layanan e-Mutasi Siswa Berbasis Web Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Penjabaran mengenai analisis *catwoe* yang berpengaruh pada efektivitas sistem informasi layanan e-Mutasi siswa adalah *Environmental Constraints* yaitu hambatan didalam lingkungan sistem yang tidak dapat dihilangkan atau dihindari.⁵² Faktor dari luar yang mempengaruhi sistem pada pelayanan mutasi siswa Dinas Pendidikan Kabupaten Malang seperti

⁵² Alya Maha Rany et al., "ANALISIS PROSES BISNIS UNTUK PENERAPAN ENTERPRISE ARSITEKTUR PADA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KOTA BANDUNG," 2023, 382–91.

yang sudah dijelaskan adalah jauhnya jangkauan kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang untuk kecamatan yang jaraknya jauh dari Kepanjen. Dari analisis *Environmental Constraints*, inovasi yang dilakukan dari pembuatan aplikasi atau *web Education Public Service* (EPS) adalah pemohon dapat melakukan layanan permohonan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa dari daerahnya masing-masing pada sekolah siswa masing-masing melalui operator sekolah.

Untuk mencapai efektivitas sebuah sistem informasi manajemen khususnya pada pelayanan perlu dilakukannya evaluasi untuk melihat bagaimana kinerja sistem informasi yang berjalan, melihat masalah-masalah yang terjadi, dan upaya perbaikan yang akan dilakukan untuk terus meningkatkan kinerja sistem informasi manajemen. Evaluasi adalah proses pengukuran dan perbandingan dari pada hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai.⁵³ Sesuai dengan teori yang dijelaskan adanya kegiatan evaluasi itu sangat penting. Seperti yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang untuk meningkatkan kinerja layanan.

Dengan adanya inovasi layanan berbasis *web Education Public Service* (EPS) yang terbit pada tahun 2017 dan layanan E-Mutasi siswa pada tahun 2019, evaluasi yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang untuk menselaraskan prosedur layanan baru e-Mutasi siswa dilakukan sosialisasi kepada operator sekolah yang ada di 33 kecamatan pada

⁵³ Siregar et al., "Evaluasi Program Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan."

Kabupaten Malang sebagai penghubung dalam permohonan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa kepada staff Dinas Pendidikan Kabupaten Malang sehingga permohonan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa dapat dilakukan oleh pemohon di sekolah wilayah masing-masing siswa.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Analisis Sistem Informasi Layanan E-Mutasi Siswa Berbasis Web Education Public Service (Eps) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang” maka dapat di ambil kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Hasil dari proses bisnis pada layanan e-mutasi siswa yaitu proses penginputan data dilakukan pada satu aplikasi yang bernama EPS. Aplikasi atau web *Education Public Service* (EPS) sudah memuat semua instruksi untuk pembuatan dan penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa dengan template pengisian data yang sesuai dengan persyaratan, dan juga instruksi tampilan halaman yang mudah dimengerti untuk di ikuti instruksinya. Data yang dimasukkan sesuai dengan data pada persyaratan yang sudah tersedia. Kemudian, hal yang yang mempercepat pendistribusian hasil surat rekomendasi mutasi siswa kepada pemohon adalah sudah ditambahkannya tanda tangan digital sekretaris dinas sebagai bukti surat resmi dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Analisis proses bisnis yang terjadi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang memotong bagian penginputan data dan cetak hasil surat rekomendasi mutasi siswa menjadi lebih praktis dengan sudah dihimpun menjadi satu prosedur pada aplikasi atau web *Education Public Service* (EPS), dan juga penambahan tanda tangan digital yang bertujuan untuk

mempercepat pendistribusian hasil surat rekomendasi mutasi siswa kepada pemohon. Meskipun masih terdapat kekurangan pada aplikasi yang terkadang masih *error* saat hendak digunakan.

2. Penggunaan aplikasi *Education Public Service* (EPS) yang dirasakan pengguna layanan e-Mutasi siswa merasa setelah diterbitkannya aplikasi layanan e-Mutasi siswa menjadi lebih mudah pada saat pengguna layanan ingin membuat permohonan surat rekomendasi mutasi siswa. Prosedur yang memudahkan pengguna layanan adalah dapat melakukan permohonan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa di daerah masing-masing pada operator sekolah masing-masing tanpa harus mendatangi kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Dengan fitur yang dimiliki oleh aplikasi EPS layanan e-Mutasi siswa terdapat akun admin sekolah yang dapat menginput data-data yang diperlukan beserta unggahan foto berkas persyaratan yang kemudian dapat dikirim langsung melalui aplikasi EPS kepada administrator kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Setelah data dan berkas masuk pada akun administrator kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Malang kemudian administrator dapat menolak, merevisi dan menyetujui permohonan surat rekomendasi mutasi siswa yang diajukan. Saat administrator menyetujui permohonan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa maka hasil surat rekomendasi mutasi siswa akan secara langsung dikirimkan kepada akun administrator sekolah untuk dicetak dan di distribusikan kepada pemohon.

Prosedur ini membuat masyarakat pengguna layanan menjadi terbantu dan merasa setelah diterbitkannya aplikasi *Education Public Service* (EPS) pada layanna mutasi siswa secara elektronik menambah ke efektivitasan prosedur layanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis dapat mengemukakan beberapa saran kiranya dapat berguna:

1. Bagi sekretaris dinas hendaknya untuk mempertahankan baiknya kualitas pelayanan pada layanan e-Mutasi siswa dan meningkatkan dan memperbaiki kinerja aplikasi *Education Public Service* (EPS) agar penggunaan dan pemanfaatan aplikasi dapat lebih baik lagi dan tidak terdapat error pada saat penggunaan aplikasi.
2. Bagi kepala bidang Perencanaan, Pelaporan Dan Evaluasi disarankan untuk terus melakukan evaluasi terhadap aplikasi layanan e-mutasi dan juga kinerja pelayanan e-Mutasi yang merupakan salah satu layanan pada bagian Perencanaan, Pelaporan Dan Evaluasi.
3. Bagi staff administrator hendaknya menambah sosialisasi terkait penggunaan layanan e-Mutasi siswa baik kepada operator sekolah maupun masyarakat pengguna layanan e-Mutasi siswa. Dan juga lebih sering menyebarkan informasi terkait aplikasi EPS pada media sosial yang dimiliki Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.

4. Bagi administrator sekolah disarankan untuk terus berkoordinasi dengan staff Dinas Pendidikan Kabupaten Malang perihal layanan e-Mutasi pada aplikasi EPS dan ikut serta dalam mensosialisasikan prosedur layanan e-Mutasi siswa kepada orang tua wali murid sebagai pengguna jasa layanan.
5. Bagi penelitian selanjutnya hendaknya selalu berpedoman pada panduan penulisan sistematis dan penelitian yang sistematis. Dan juga diharapkan untuk memahami topik pembahasan sesuai dengan zamannya yang nantinya diharapkan dapat mengembangkan dan menyempurnakan topik bahasan pada penelitian saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, Han. "Analisis Sistem Informasi dan Administrasi Pendaftaran Berbasis Web pada Perusahaan Start UP Bimbingan Belajar (Studi Kasus Ruangguru dan Zenius)" 4 (2022).
- Agustin, Hamdi. "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN MENURUT PRESPEKTIF ISLAM." Islamic Banking and Finance, 2018.
- Alexander, F.K Sibero, "Web Programing Power Pack", 2013, mediaKom. Yokyakarta.
- Ali Imron, Burhanuddin, "Manajemen Pendidikan." (Malang: Universitas Negeri Malang), 2003.
- Astutik, Wiji Fitri, and Ali Imron. "Hubungan Kausal antara Pelayanan Prima Ketatausahaan, Citra Organisasi dan Kepuasan Siswa SMA Negeri" 2 (2022): 343–53.
- Huberman, Miles, M., & A. M.B, "AN EXPANDED SOURCEBOOK: QUALITATIVE DATA ANALYSIS." London: Sage Publications, 1994.
- Kelly, Joseph F, "COMPUTERIZED MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM, MACMILLAN.NEW YORK", 1997.
- Khalim, Ainul. "KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN" 20 (2022): 195–216.
- Mayasari, Annisa, Yuli Supriani, and Opan Arifudin. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK" 4 (2021): 341.
- Mely Suryani Siregar et al., "Evaluasi Program Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," 2023, 116–22.

Mendrofa, Florencia, Irma Iin Butarbutar, and Yulia Enjelika. "EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN," n.d.

Miasari, Rahmalia Syifa, Cory Indar, Unik Hanifa Salsabila, Ulfiyana Amalia, and Syaiful Romli. "TEKNOLOGI PENDIDIKAN SEBAGAI JEMBATAN REFORMASI PEMBELAJARAN DI INDONESIA LEBIH MAJU" 2 (2022): 55.

Moleong, Lexy J, "METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF", Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013

O'Brien, James A, "INTRODUCTION TO INFORMATION SYSTEM: ESSENTIALS FOR THE E-BUSINESS ENTERPRISE," (11th edition). McGraw Hill Inc, New York. (2003)

Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Dan Sekolah Menengah Kejuruan. <http://www.jdih.kemdikbud.go.id/>

Rany, Alya Maha, Hanhan Hanafiah Solihin, Beki Subaeki, and Khaerul Manaf. "ANALISIS PROSES BISNIS UNTUK PENERAPAN ENTERPRISE ARSITEKTUR PADA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KOTA BANDUNG," 2023, 382–91.

Sa'adah, Muftahatus, Gismina Tri Rahmayati, and Yoga Catur Prasetyo. "STRATEGI DALAM MENJAGA KEABSAHAN DATA PADA PENELITIAN KUALITATIF" 1 (2022): 43–54.

- Siregar, Mely Suryani, Yusnia Meha, Tengku Lailan Khairuni, and Putri Mulianda Hasibuan. "Evaluasi Program Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," 2023, 116–22.
- Sontana, Irma, and Hanhan Hanafiah Solihin. "ANALISIS PROSES BISNIS SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI DAN KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR DI SMK NEGERI 4 PADALARANG MENGGUNAKAN METODE CATWOE," 2023, 614–21.
- Subiantoro, Nur. "Implementasi Pelayanan Prima terhadap Santri pada Pondok Pesantren" 2 (2022): 143–50.
- Sudarya, Yahya. "Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoretis," 2007.
- Suhartini., "SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB SMA AL-MUKHTARIYAH MAMBEN LAUK BERBASIS PHP DAN MYSQL DENGAN FRAMEWORK CODEIGNITER" 3 (2020): 79-83.
- Sumarto, "EVALUASI DAN MANAJEMEN PENDIDIKAN BERBASIS AL-QUR'AN DAN HADITH", Vol. 10 No. 2 Juli 2016, 199-207.
- Supriyanto, Agus, and H M Chiar. "MANAJEMEN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH ATAS KARYA SEKADAU," n.d.
- Susanti, Anggun. "PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM) TERHADAP PENDIDIKAN," 2019.
- Syahrums, Salim, "METODOLOGI PENELITIAN." (Bandung: Cita Pustaka Media.2012), h.114

Wahib, Abd. “MANAJEMEN EVALUASI PROGRAM SUPERVISI
PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN,”
2020, 91–104.

Wahyuni, Sri, Saleha Astri Rahaningmas, and M Izhar Mahendra.
“PENGUNAAN BAHASA INDONESIA DI KALANGAN GENERASI
MILENIAL,” 2019.

LAMPIRAN-LAMPIRAM

Surat Balasan Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG DINAS PENDIDIKAN

Jalan Penarukan 1 Kepanjen Telepon 0341-393935 Faksimile 0341-393937
E-mail dispendik@malangkab.go.id Website : <http://dispendik.malangkab.go.id>
Kepanjen 65163

SURAT IZIN

NOMOR : 400.3.5.3/1426 / 35.07.301/2024

TENTANG

PENELITIAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MALANG

Dasar : Surat Wakil Dekan Bidang Akaddemik Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Nomor 1178/Un.03.1/TL.00.1/3/2024 tanggal 27 Maret 2024 tentang Izin Penelitian .

MEMBERI IZIN

Kepada

Nama : Sherlytha Dyah Febrianggita
NIM : 200106110081
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Alamat : Jalan Semarang No 5 Malang
Untuk : Melaksanakan Penelitian berkaitan dengan tugas akhir berupa penyusunan Skripsi dengan judul Analisis Sistem Informasi Pelayanan E-Mutasi Siswa Berbasis Web Education Public Service (EPS) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang Mulai Bulan April 2024 s.d. Juni 2024 (3 bulan).

a.n. KEPALA DINAS PENDIDIKAN
SEKRETARIS,

PROSYAH DEWI, S.H., M.A.P.
Pembina Tingkat I

NIP. 19720804 199803 2 009

Tembusan :
Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Malang

Surat Izin Penelitian BAKESBANGPOL



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Panji No. 158 Telp. (0341) 392031 Fax. (0341) 392031
Email: bakesbangpol@malangkab.go.id – Website: <http://www.malangkab.go.id>
KEPANJEN-65163

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 072/0475/35.07.207/2024

Untuk melakukan Survey/Reserch/Penelitian/PKL/Magang

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Malang dengan ini menerangkan bahwa:

Berdasarkan surat dari : Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Ibrahim Malang
Nomor : 1178/Un.03.1/TL.00.1/3/2024
Tanggal : 27 Maret 2024
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Dapat Diberikan Surat Keterangan Kepada:

NAMA	NIM	PRODI
Sherlytha Dyah Febrianggita	200106110081	Manajemen Pendidikan Islam

Untuk kegiatan : Analisis Sistem Informasi Pelayanan E-Mutasi Siswa Berbasis Web Education Public Service (EPS)

Lokasi : Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Dengan ketentuan :

1. Mentaati ketentuan – ketentuan / Peraturan yang berlaku;
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada pejabat setempat.

Berlaku pada tanggal April 2024 s.d. Juni 2024.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepanjen, 15 Mei 2024

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN MALANG
Kabid Kewaspadaan Nasional dan Penangan Konflik



Tembusan disampaikan Yth. :

1. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Malang;
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Ibrahim Malang;
3. Mhs/Yang Bersangkutan.

Dokumentasi Laporan New EPS

LAPORAN KEGIATAN APLIKASI *EDUCATION PUBLIC SERVICES* DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MALANG

BAB I Pendahuluan

1.1 Pengantar

EPS (*Education Public Services*) merupakan sebuah sistem utama yang mampu diharapkan dapat mengakomodir semua sistem ada dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. EPS dirancang pada awal tahun 2017 dan belum ada kondisi wabah COVID-19 sehingga sangat diperlukan pembaruan EPS yang diharapkan mampu menjadi one gate solution bagi semua warga Indonesia khususnya warga Kabupaten Malang, baik peserta didik, tenaga pendidik, tenaga administrasi pendidikan, staf Dinas Pendidikan Kabupaten Malang hingga masyarakat umum untuk lebih mudah dalam mengelola data, mengakses informasi dan berkomunikasi langsung dengan staf Dinas Pendidikan.

Kemudahan sistem harus memperhatikan perilaku pengguna, misalnya dalam hal gawai. Sistem harus mampu berjalan pada mayoritas penggunaan gawai di Indonesia khususnya Kabupaten Malang yaitu menggunakan Smartphone, sehingga sistem yang baru harus dipastikan dapat berjalan dengan baik pada platform smartphone dengan sistem operasi Android. Selain itu penggunaan website masih juga tinggi, sehingga kolaborasi sangat diperlukan guna menjangkau seluruh atau sebagian besar masyarakat.

1.2 Tujuan

Sistem aplikasi EPS dibuat untuk dapat mengakomodir semua sistem ada dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Aplikasi ini secara umum juga bertujuan menjadi solusi terpusat bagi warga Kabupaten Malang, baik peserta didik, tenaga pendidik, tenaga administrasi pendidikan, staf Dinas Pendidikan Kabupaten Malang hingga masyarakat umum untuk lebih mudah dalam mengelola data, mengakses informasi dan berkomunikasi langsung dengan staf Dinas Pendidikan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

2.1 Dasar kegiatan

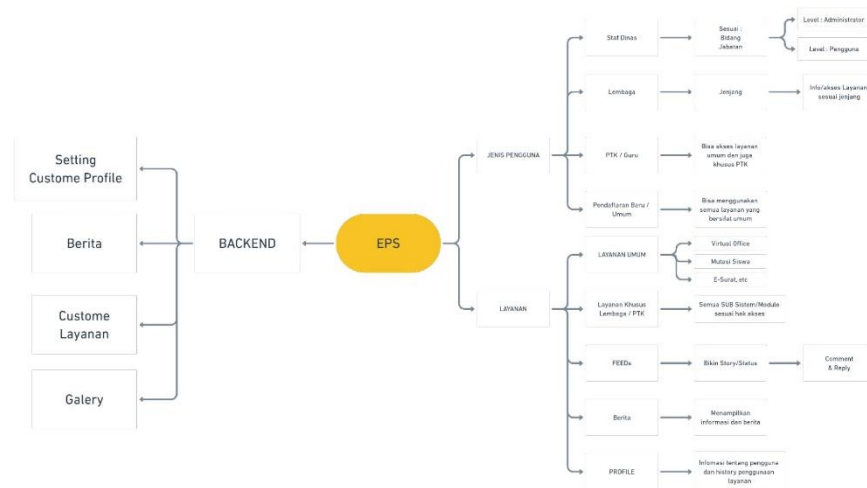
Aplikasi ini secara umum juga bertujuan menjadi solusi terpusat bagi warga Kabupaten Malang, baik peserta didik, tenaga pendidik, tenaga administrasi pendidikan, staf Dinas Pendidikan Kabupaten Malang hingga masyarakat umum untuk lebih mudah dalam mengelola data, mengakses informasi dan berkomunikasi langsung dengan staf Dinas Pendidikan

2.2 Hasil yang diharapkan

Hasil yang diharapkan setelah penggunaan aplikasi EPS ini ialah :

1. Memudahkan konektivitas antarpelaku pendidikan (guru-siswa atau guru-dinas)
2. Memudahkan share secara realtime aktivitas-aktivitas pendidikan.
3. Memudahkan pendataan guru dan siswa
4. Berisi berita dan cerita yang memudahkan share antarpengguna

2.3 Diagram Workflow



Dokumentasi Laporan E-Mutasi Siswa

LAPORAN KEGIATAN APLIKASI *E-MUTASI SISWA* DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MALANG

BAB I Pendahuluan

1.1 Pengantar

E-Mutasi Siswa merupakan sebuah aplikasi yang diharapkan dapat menjembatani layanan pengajuan mutasi siswa baik dari dalam maupun dari luar lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten. E-Mutasi Siswa dirancang pada pertengahan tahun 2021 dan sudah ada pandemi wabah COVID-19 sehingga sangat diperlukan layanan yang diharapkan mampu menjadi one gate solution bagi semua warga Indonesia khususnya warga Kabupaten Malang, baik peserta didik, wali murid, maupun tenaga pendidik untuk lebih mudah dalam mengajukan surat rekomendasi mutasi, mengakses informasi dan berkomunikasi langsung dengan staf Dinas Pendidikan.

Kemudahan sistem harus memperhatikan perilaku pengguna, misalnya dalam hal gawai. Sistem harus mampu berjalan pada mayoritas penggunaan gawai di Indonesia khususnya Kabupaten Malang yaitu menggunakan Smartphone, sehingga sistem yang digunakan harus dipastikan dapat berjalan dengan baik pada platform smartphone dengan sistem operasi Android. Selain itu penggunaan website masih juga tinggi, sehingga kolaborasi sangat diperlukan guna menjangkau seluruh atau sebagian besar masyarakat.

1.2 Tujuan

Sistem aplikasi E-Mutasi Siswa dibuat untuk dapat mengakomodir layanan pengajuan surat mutasi masuk maupun mutasi keluar dari dalam kabupaten dan juga luar kabupaten Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Aplikasi ini secara umum juga bertujuan menjadi solusi terpusat bagi warga Kabupaten Malang, baik peserta didik, wali murid, maupun tenaga pendidik untuk lebih mudah dalam mengajukan surat rekomendasi mutasi, mengakses informasi dan berkomunikasi langsung dengan staf Dinas Pendidikan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

2.1 Dasar kegiatan

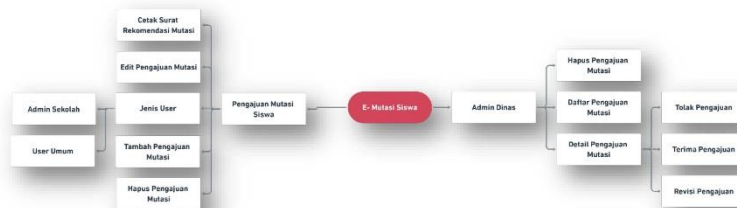
Aplikasi ini secara umum juga bertujuan menjadi solusi terpusat bagi warga Kabupaten Malang, baik peserta didik, wali murid, maupun tenaga pendidik untuk lebih mudah dalam mengajukan surat rekomendasi mutasi, mengakses informasi dan berkomunikasi langsung dengan staf Dinas Pendidikan.

2.2 Hasil yang diharapkan

Hasil yang diharapkan setelah penggunaan aplikasi E-Mutasi Siswa ini ialah :

1. Memudahkan konektivitas antarpelaku pendidikan (guru-siswa-walimulid-dinas pendidikan)
2. Memudahkan pengajuan mutasi siswa baik keluar maupun masuk dalam maupun luar Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.
3. Memudahkan mencetak surat rekomendasi dari dinas Pendidikan

2.3 Diagram Workflow



Dokumentasi Lain-Lain

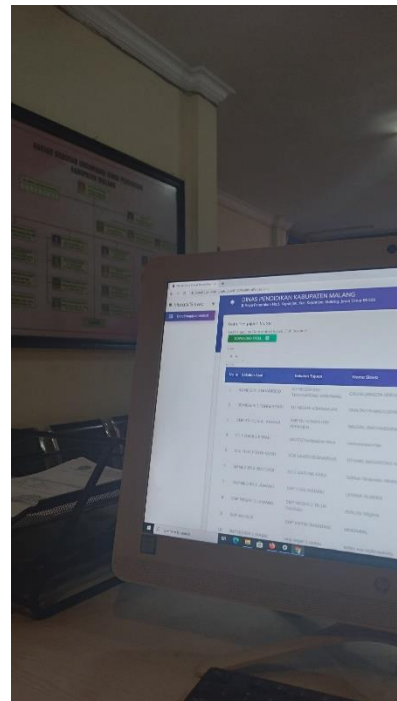


Dokumentasi Wawancara Dengan Staff
Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Dokumentasi Wawancara Dengan
Staff Dinas Pendidikan Kabupaten
Malang



Dokumentasi Acara Sosialisasi
Pelayanan Bagian Perencanaan,
Evaluasi dan Pelaporan (RENVAPOR)



Dokumentasi Pelayanan Penerbitan
Surat Rekomendasi Mutasi Siswa
Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Dokumentasi Lain-Lain



Sertifikat Penghargaan Untuk Pelayanan
Dinas Pendidikan Kabupaten Malang
Terhadap Inovasi Aplikasi EPS



Penilaian Standar Pelayanan Oleh
Masyarakat Pengguna Layanan Jasa
Pada Dinas Pendidikan Kabupaten
Malang



Hasil Surat Rekomendasi Mutasi Siswa Pada Aplikasi Education Public Service



Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Malang

Instrumen Wawancara

- Apa itu layanan e-mutasi berbasis web eps?
- Proses/prosedur layanan e-mutasi berbasis web eps?
- Kualitas kinerja layanan e-mutasi berbasis web eps?
- Perbandingan prosedur layanan e-mutasi berbasis web eps dan sebelumnya?
- Kendala yang dialami saat layanan e-mutasi berbasis eps berjalan?
- Supporting lembaga pada layanan e-mutasi berbasis web eps?
- Bagaimana pengkomunikasian layanan e-mutasi berbasis web eps ini kepada masyarakat?
- Seperti apa cara mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan e-mutasi berbasis web eps?
- Bagaimana evaluasi yang dilakukan internal lembaga terhadap layanan e-mutasi berbasis web?