

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI MADRASAH ALIYAH
UNGGULAN WAHAB HASBULLAH JOMBANG**

TESIS

Oleh:

JANNATUL FIRDAUSI NUZULA

NIM: 230106210004



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2025

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI MADRASAH ALIYAH
UNGGULAN WAHAB HASBULLAH JOMBANG**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar
Magister dalam Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Oleh:

Jannatul Firdausi Nuzula

NIM: 230106210004

Pembimbing I:

Prof. Dr. H. Baharuddin, M.Pd.I

NIP. 195612311983031032

Pembimbing II:

Dr. Muhammad, Lc., M.Th.I

NIP. 198904082019031017

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2025

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Jannatul Firdausi Nuzula
NIM : 230106210004
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang, 18 Februari 2001
Jurusan : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Judul Proposal Tesis : “Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang”

menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah karya peneliti sendiri, kecuali yang tertulis atau dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber rujukan dan daftar rujukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Batu, 01 Juni 2025

Saya yang menyatakan,



Jannatul Firdausi Nuzula

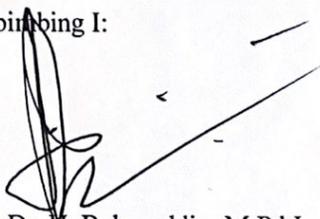
NIM. 230106210004

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang” yang ditulis oleh Jannatul Firdausi Nuzula ini telah di periksa dan disetujui untuk di uji.

Batu, 01 Juni 2025

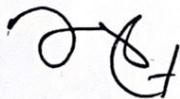
Pembimbing I:



Prof. Dr. M. Baharuddin, M.Pd.I

NIP. 195612311983031032

Pembimbing II:



Dr. Muhammad, Lc., M.Th.I

NIP. 198904082019031017

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd.

NIP.198010012008011016

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang” yang ditulis oleh Jannatul Firdausi Nuzula (230106210004) ini telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Ujian Tesis pada tanggal 16 Juni 2025.

Tim Penguji:

Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd

(Penguji Utama)



Dr. Indah Aminatuz Zuhriyah, M.Pd (Ketua Penguji)



Prof. Dr. M. Baharuddin, M.Pd.I

(Penguji/
Pembimbing I)



Dr. Muhammad, Lc., M.Th.I

(Sekretaris/
Pembimbing II)



Batu, 25 Juni 2025

Dr. H. Wahidmurni, M.Pd



Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd

NIP. 19690303 200003 1 002

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

A. Ketentuan Umum

Transliterasi ialah pemindahan tulisan arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan Bahasa arab ke dalam Bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama arab dari Bahasa Arab. Sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan Bahasa Nasionalnya, atau sebagaimana yang di tulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi. Transliterasi yang digunakan dalam penulisan Proposal Tesis ini menggunakan transliterasi yang digunakan Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang merujuk pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/ 1987, tanggal 22 Januari 1988.

B. Konsonan

ا	=	Tidak dilambangkan	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	ṡ	ص	=	s	م	=	m
ج	=	j	ض	=	ḍ	ن	=	n
ح	=	ḥ	ط	=	Th	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	ẓ	ه	=	h

د	=	d	ع	=	‘	ء	=	‘
ذ	=	z	غ	=	gh	ي	=	y
ر	=	r	ف	=	f			

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak ditengah atau akhir kata maka dilambangkan dengan tanda koma diatas, (‘), berbalik dengan (‘) untuk penganti lambang “ع”.

C. Vocal, Panjang dan Diftog

Setiap penulisan Bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin Vocal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasroh* dengan “i”, *dhammah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vocal pendek		Vocal panjang		Diftong	
◌َ	a	◌َ	ā	◌ِ	ay
◌ِ	i	◌ِ	ī	◌ِ	aw
◌ُ	u	◌ُ	ū	◌ِ	ba’

Vocal (a) panjang (ā) misalnya قال menjadi qolā

Vocal (i) panjang (ī) misalnya قيل menjadi qīla

Vocal (u) panjang (ū) misalnya دون menjadi dūna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka ditulis dengan “i”. Adapun suara diftong, wawu, dan ya’ setelah fathah ditulis dengan “aw” dan “ay”.

Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) **اَوْ** misalnya **قَوْل** jadi qawlun

Diftong (ay) **اَيَّ** misalnya **خَيْر** menjadi khayrun

Bunyi hidup (harakah) huruf konsonan akhir pada sebuah kata tidak dinyatakan dalam transliterasi. Transliterasi hanya berlaku pada huruf akhir konsonan tersebut. Sedangkan bunyi (hidup) huruf aktif tersebut tidak boleh ditransliterasikan. Dengan demikian maka kaidah gramatika arab tidak berlaku untuk kata, ungkapan atau kalimat yang diucapkan nyatakan dalam bentuk transliterasi latin seperti:

Khawāriq al-ādalah, bukan Khawāriqu al-ādati, bukan khawāriqul-ādat.

Inna al- ādin ‘inda Allāh al-Īslam, bukan Inna al-dīna ‘inda Allāhi al-Īslāmu; bukan innad dīna ‘indalAllāhil-Īslamu dan seterusnya.

D. Ta’ Marbūtah

Ta’ marbūtah ditransliterasikan dengan “t” jika berada ditengah kalimat. Tetapi apabila Ta’ marbutah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan “h” misalnya **الرسالة للمدرسة** menjadi *al-risalat lil al-mudarrisah*, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudāfilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan kalimat (t) yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya **في رحمة الله** menjadi *fi rahmatillāh*. Contoh lain:

Sunnah sayyi’ah, nazrah ‘āmmah, al-kutub al-muqaddasah, al-hādīs al-mawdū’ah, al-maktabah al-misrīyah, al-siyāsah al-syar’iyah dan seterusnya.

Silsilat al-sahihah, tuhfah al-tullah, i'nat al-talibin, nihayat al-usul, gayat al-wasul, dan seterusnya.

Matba'at al-amanah, matba'at al-asimah, matba'at al-istiqomah, dan seterusnya

E. Kata sandang dan lafadz al-Jalalah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak diawal kalimat, sedangkan “al” dalam lafaz al-Jalālah yang berada ditengah-tengah kalimat yang disandarkan (*izāfah*) maka dihilangkan.

Contoh:

1. Al-imām Al-Bukhārī mengatakan
2. Al-Bukhiri dalam muqodimah kitabnya menjelaskan.....
3. *Māsyā Allāh kānā wa mā lam yasya' lam yakin*
4. *Billah 'azza wajallah*

F. Nama dan kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari Bahasa Arab harus tertulis dengan mengunakan sistem transliterasi. Adapun kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau Bahasa Arab yang sudah terIndonesiakan tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi.

Contoh:

“.....Abdurahman Wahid, mantan presiden RI keempat dan Amin rais, mantan ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah

satu caranya melalui pengintensifkan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun.....”.

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid, “Amin Rais “, dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan Bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari Bahasa arab, namun ia berupa nama dari Bahasa Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu **tidak ditulis** dengan cara “Abd al-Rahmān Waḥīd”, ‘Amin Raīs”, dan **tidak** di tulis dengan “ṣalāṭ”.

MOTTO

﴿١٧﴾ إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ كَانَتْ لَهُمْ جَنَّاتُ الْفِرْدَوْسِ نُزُلًا

Sungguh, orang yang beriman dan mengerjakan Kebajikan, untuk mereka disediakan surga Firdaus sebagai tempat tinggal.¹

¹ Kementerian Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al Quran, 2015).

PERSEMBAHAN

Penuh rasa syukur dan ketulusan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada cinta pertama dan panutanku bapak M. Choirul Anam serta pintu surgaku Ibunda Luluk Fariyah. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu seakan memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendo'akan dan memberikan perhatian serta dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya meraih gelas Magister. Semoga bapak dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.

Mempersembahkan untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri sendiri dari ego dan hawa nafsu serta tak memutuskan menyerah meski sesulit apapun proses penyusunan tesis ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang selalu teringat untuk senantiasa menguntai rasa syukur.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *alhamdulillah* 'aalamiin, puja dan puji Syukur kehadiran Allah SWT. Dzat pencipta alam semesta serta penguasa makhluk dengan kebesaran-Nya, yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis diberi bekal kesehatan, kekuatan, kemampuan, dan kesabaran dalam menyusun tesis yang berjudul **“Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang”** dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam senantiasa terlimpah curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita pada jalan kebenaran, kebaikan, dan nikmatnya kehidupan yakni dengan adanya Islam, Iman, dan Ihsan.

Dalam penyusunan tesis ini tidak lupa penulis mengucapkan *jazakumullah khairan katsiraa* kepada seluruh pihak-pihak yang terlibat atas dukungan, partisipasi, dan bantuan baik yang bersifat moral, fisik, maupun material hingga tesis ini terselesaikan. Untuk itu dengan rasa rendah hati penulis mengucapkan terima kasih yang tiada tara, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd selaku Ketua Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Prof. Dr. H. Baharuddin, M.Pd.I selaku pembimbing pertama yang telah membimbing dan mengayomi dalam penyelesaian karya tulis ini dengan kesabaran dan motivasi serta dedikasi.
5. Dr. Muhammad, Lc., M.Th.I selaku pembimbing kedua yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan dukungan penuh dalam penyelesaian tesis ini.
6. Para dosen Pascasarjana khususnya prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam yang telah mencurahkan ilmu pengetahuan, wawasan, dan inspirasi bagi penulis untuk meningkatkan kualitas akademik.

7. Segenap civitas akademik MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang yang telah membantu dan memberikan izin penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga karya tulis ilmiah tesis ini dapat terselesaikan.
8. Kedua orang tua yang telah mendudukkan penulis di bangku madrasah hingga menyelesaikan jenjang Pendidikan pascasarjana di kampus impian, karena beliau dengan cintanya tak kenal lelah mendo'akan disetiap malam dan sujudnya, bahkan sampai kapanpun kiranya penulis tidak akan mampu membalas kasih sayang beliau.
9. Keluarga besar Pondok Pesantren Al-Hidayah II Karangploso yang memberikan rasa aman dan nyaman sebagai tempat berpulang, yang terus berjuang dijalan *thalabul 'ilmi* serta mengingatkan penulis untuk terus bersemangat menyelesaikan tesis ini.
10. Rekan perjuangan MMPI A Angkatan 2023 semester ganjil dalam kisahny yang penuh tawa, cerita, cinta, dan suka cita bersama sehingga 2 tahun tak terasa kita mampu menjalani hingga akhir.

Semoga kehadiran tesis ini akan banyak memberi manfaat kepada semua pihak yang membacanya. Atas do'a dan dukungan semua pihak yang membantu menyelesaikan tesis ini, semoha amal baik dan setitik pengorbanan mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT, *aamiin ya rabbal 'aalamiin*.

Batu, 01 Juni 2025

Hormat saya,



Jannatul Firdausi Nuzula

ABSTRAK

Nuzula, Jannatul Firdausi, 2024. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang. Tesis, Magister Manajemen Pendidikan Islam. Pascasarjana, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing I: Prof. Dr. H. Baharuddin, M. Pd. I, Pembimbing II: Dr. Muhammad, Lc, M.Th.I.

Kata Kunci: Implementasi, Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan.

Di era persaingan global yang semakin ketat, lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan jasa pendidikan dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif agar mampu memperkuat daya saing dan mempertahankan eksistensinya. Keunggulan kompetitif dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan pendidikan, yaitu peserta didik, orang tua, dan lembaga itu sendiri. Hal ini tidak terlepas dari konteks perkembangan teknologi, kualitas pelayanan berbasis teknologi menjadi sebuah langkah inovasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan lembaga pendidikan untuk menjawab tantangan tersebut adalah melalui implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebagai sistem yang terintegrasi antara teknologi dan sumber daya manusia untuk mendukung pengelolaan pendidikan yang efektif, efisien, dan berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji 1) Konstruksi sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, 2) Implementasi sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, 3) Implikasi sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi. Penelitian ini melibatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data yang terkumpul di analisis dengan kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya untuk memastikan keabsahan data hasil penelitian, peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi teori.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Konstruksi sistem informasi manajemen di MA Unggulan Wahid Hasyim Jombang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diwujudkan dengan merumuskan desain sistem informasi manajemen berdasarkan kebutuhan madrasah yang diproses melalui kerjasama dengan PT. Inagata Techosmith menghasilkan dua pelayanan utama yaitu pelayanan publik ditujukan pada khalayak umum dan pelayanan internal yang meliputi manajemen lembaga, orang tua dan peserta didik, (2) Implementasi sistem informasi manajemen di MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang diwujudkan dengan hadirnya beberapa platform-flatrorm digital yang saling terintegrasi, seperti Edupongo, Si Unggul MAUWH, E-Assessment, dan website resmi, (3) Implikasi dari implementasi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan, membentuk citra positif, dan pencapaian prestasi.

ABSTRACT

Nuzula, Jannatul Firdausi. 2025. *The Implementation of Management Information System to Improving Service Quality at Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang*. Thesis, Master of Islamic Education Management. Postgraduate Program, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor I: Prof. Dr. H. Baharuddin, M.Pd.I, Advisor II: Dr. Muhammad, Lc, M.Th.I.

Keywords: Implementation, Management Information System, Service Quality.

In an increasingly competitive global era, educational institutions as providers of educational services are required to possess competitive advantages in order to strengthen their position and maintain their sustainability. Competitive advantage can be influenced by the quality of services that provided to all educational stakeholders, including students, parents, and the institution itself. It is aligned with the technological advancements that the technology-based service quality has become an innovative step. One of educational institution's strategic efforts to respond these challenges is the implementation of a Management Information System (MIS) which integrates technology and human resources to support effective, efficient, and high-quality educational management.

This study aims to examine: 1) The construction of management information systems to improve service quality, 2) The implementation of the system, and 3) The implications of the system for enhancing service quality at Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang.

This research employs a qualitative approach with a phenomenological type that serves researcher as the main instrument of collecting data through interviews, observation, and documentation. The collected data were analyzed by condensing the data, displaying it, and drawing the conclusion. The researcher use triangulation of source, technique, and theory to ensure the validity of the data.

The results of the study reveal that: (1) The construction of the MIS at MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang to improving services quality was carried out by designing the system based on the institution's needs with PT. Inagata Techosmith's collaboration which produced two main service categories: public services for the general audience, and internal services for institutional management, parents, and students; (2) The implementation was manifested through integrated digital platforms, such as Edupongo, Si Unggul MAUWH, E-Assessment, and the official website; (3) The implications of the implementation was able to improve service quality, create positive institutional image, and obtain the achievement.

الملخص

نزلا، جنة الفردوس، ٢٠٢٥، تنفيذ نظام المعلومات الإدارية لتحسين جودة الخدمات في المدرسة الثانوية الإسلامية المتميزة "الشيخ عبد الوهاب حسب الله" جومبانج. رسالة ماجستير، تخصص إدارة التعليم الإسلامي. برنامج الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، مالانج. المشرف الأول: الأستاذ الدكتور الحاج بحر الدين، الماجستير. المشرف الثاني: الدكتور محمد الماجستير.

الكلمات الرئيسية: التنفيذ، نظام المعلومات الإدارية، جودة الخدمات.

يُعد نظام المعلومات الإدارية في جوهره نظامًا مصممًا لإدارة وتوصيل المعلومات بفعالية لدعم اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات داخل المؤسسة. وفي مجال التعليم، يتم اعتماد نظام المعلومات الإدارية لتسهيل إدارة البيانات التعليمية، كما هو مطبق في المدرسة الثانوية الإسلامية المتميزة "الشيخ عبد الوهاب حسب الله" جومبانج. وعليه، فإن هذا البحث يهدف إلى (1) دراسة مفهوم نظام المعلومات الإدارية لتحسين جودة الخدمات في المدرسة الثانوية المتميزة وهاب حسب الله، (١) تحليل تنفيذ نظام المعلومات الإدارية لتحسين جودة الخدمات، (١) دراسة آثار تنفيذ نظام المعلومات الإدارية على تحسين جودة الخدمات في المدرسة المذكورة.

يستخدم هذا البحث المنهج النوعي بنمط البحث الظاهري (الفينومينولوجي)، وكان الباحث هو الأداة الرئيسية لجمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظات والوثائق. ثم تم تحليل البيانات المجموعة من خلال تكثيف البيانات، وعرضها، واستخلاص الاستنتاجات. وللتأكد من مصداقية البيانات ونتائج البحث، استخدم الباحث ثلاثية المصادر، وثلاثية التقنيات، وثلاثية النظريات.

وقد أظهرت نتائج البحث وصفيًا أن: (١) مفهوم نظام المعلومات الإدارية في المدرسة الثانوية الإسلامية المتميزة "الشيخ عبد الوهاب حسب الله" جومبانج لتحسين جودة الخدمات قد تحقق من خلال تقديم خدمات عامة موجهة للجمهور، وخدمات داخلية تشمل إدارة المؤسسة، وأولياء الأمور، والطلبة. (٢) تنفيذ نظام المعلومات الإدارية في المدرسة تجسّد في وجود عدة منصات رقمية متكاملة، مثل منصة "إديبونغو"، ومنصة "سي أونغول" MAUWH، ومنصة "التقييم الإلكتروني"، والموقع الرسمي للمدرسة. (٣) إن آثار هذا التنفيذ تمثلت في زيادة الكفاءة، والشفافية، والتعاون في العمل، وبناء صورة إيجابية للمؤسسة، ودعم تحقيق الإنجازات والبرامج المتميزة بطريقة منظمة.

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	v
MOTTO.....	x
PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
الملخص	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR TABEL.....	xxi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Orisinalitas Penelitian.....	8
F. Definisi Istilah	19
BAB II.....	22
KAJIAN PUSTAKA	22
A. Kualitas Pelayanan	22
B. Sistem Informasi Manajemen.....	25
G. Kerangka Berpikir	31

BAB III.....	32
METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Kehadiran Peneliti	33
C. Lokasi Penelitian	33
D. Data dan Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Analisis Data.....	39
G. Keabsahan Data	41
BAB IV	44
PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
1. Latar Belakang Berdirinya Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang	44
2. Perubahan Nomenklatur dari MAK menjadi MAWH hingga MAUWH	48
3. Visi Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang	49
4. Misi Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang	50
B. Paparan Data dan Hasil Penelitian.....	51
1. Konstruksi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang	51
2. Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang	80
3. Implikasi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang	97
BAB V.....	108
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	108

A. Konstruksi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang.....	108
B. Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang.....	120
C. Implikasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang.....	126
BAB VI	130
PENUTUP	130
A. Kesimpulan.....	130
B. Implikasi Penelitian	131
1. Implikasi Teoritis	131
C. Saran	134
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	143

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 : Proses Informasi
- Gambar 2.2 : Model Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen DeLone & McLean
- Gambar 3.1 : Teknik Pengumpulan Data
- Gambar 3.2 : Proses Analisis Data
- Gambar 4.1 : Website MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang
- Gambar 4.2 : Dashboard SIM melalui Edupongo
- Gambar 4.3 : Dashboard Si Unggul MAUWH Jombang
- Gambar 5.1 : Konstruksi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Gambar 5.2 : Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Gambar 5.3 : Implikasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	:	Orisinalitas Penelitian
Tabel	3.1	:	Informan Wawancara
Tabel	3.2	:	Daftar Dokumentasi
Tabel	4.1	:	Jenis-Jenis Sistem Informasi Manajemen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pesatnya perkembangan teknologi tidak dapat dipungkiri, revolusi digital di era abad ke-21 mengubah paradigma dalam dunia pendidikan yang memudahkan interaksi dan komunikasi dengan cepat.² Salah satu perkembangannya yaitu Society 5.0. Society 5.0 merupakan kegiatan manusia berfokus kepada komponen teknologi dan manusia dengan memanfaatkan berbagai inovasi yang lahir di revolusi 4.0 yang berpusat pada teknologi untuk menyelesaikan berbagai tantangan dan permasalahan social. Sehingga era Society 5.0 saat ini semua berbasis teknologi dan kita dituntut untuk terus-menerus berinovasi mengikuti zaman.³ Dengan demikian, sebuah tuntutan dan keseimbangan zaman yang harus direalisasikan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh lembaga pendidikan yaitu penggunaan sistem informasi manajemen dalam pengelolaannya.

Berdasarkan regulasi Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 dan Permendiknas No. 19 Tahun 2007, setiap institusi pendidikan diharuskan menggunakan Sistem Informasi Manajemen

² Ariesani Hermawanto and Meaty Anggrani, *Globalisasi, Revolusi Digital Dan Lokalitas : Dinamika Internasional Dan Domestik Di Era Borderless World*, LPPM UPN VY Press (Yogyakarta: LPPM Press, 2020). 50.

³ Almirah Nur Sakiinah, Alfi Fadliya Putri Mahya, and Gunawan Santoso, "Revolusi Pendidikan Di Era Society 5.0; Pembelajaran, Tantangan, Peluang, Akses, Dan Keterampilan Teknologi," *Jurnal Pendidikan Transformatif (Jupetra)* Vol. 01 No. no. (2022): 18–28.

Pendidikan untuk memastikan pengelolaan pendidikan yang efektif dan akuntabel.⁴ Dalam mendukung pemanfaatan teknologi, Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi alat strategis baik dalam pengambilan keputusan, efisiensi operasional, dan memberikan pelayanan dengan baik.

Sejauh ini, ada beberapa lembaga pendidikan yang terkendala menerapkan sistem informasi karena kurangnya kompetensi pendidik dalam mengoperasikannya, seperti pada penelitian Juvent Ade Pratama dan Rayyan Firdaus yang berjudul “*Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan*” menjelaskan bahwa terdapat kendala teknis dan kesulitan sumber daya manusia perlu diatasi.⁵ Dengan demikian, sistem informasi merupakan alat untuk mengintegrasikan pengelolaan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi.

Dalam menjalankan sistem informasi manajemen, sumber daya manusia merupakan hal yang penting, karena jika sumber daya tidak siap maka sistem informasi manajemen tidak dapat berjalan. Tidak dapat dipungkiri bahwa sistem informasi manajemen merupakan integrasi antara mesin dan manusia yang terpadu.⁶ Operasionalisasi sistem informasi manajemen menurut Gordon B. Davis memiliki 3 unsur penting, yaitu *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), dan *brainware*

⁴ Rusdiana, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan: Konsep, Prinsip Dan Aplikasi* (Bandung: PPLP2M UIN SGD Bandung, 2019), <https://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/42964>.

⁵ Juvent Ade Pratama and Rayyan Firdaus, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan,” *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika* 2, no. 4 (2024): 149–60, <https://doi.org/10.61132/mercurius.v2i4.158>.

⁶ Dinda Putri Ramadani and Rayyan Firdaus, “Evolusi Sistem Informasi Manajemen Dari Manual Ke Otomatis,” *Jurnal Intelek Dan Cemdikiawan Nusantara* 1, no. 3 (2024): 4131–41, <https://jicnusantara.com/index.php/jicn.4132>.

(pengguna).⁷ Maka dalam hal ini perancang sebuah sistem informasi harus memahami kemampuan manusia sebagai pengolah informasi.

Pengelolaan sistem informasi manajemen dipastikan untuk selalu mengikuti perkembangan, hal ini tidak lain agar lembaga pendidikan tetap relevan dan kompetitif dalam lingkungan yang terus berubah. Saat ini, dunia pendidikan telah berada pada era *competitive advantage*. Istilah *competitive advantage* yakni kompetisi kualitas pendidikan secara lebih kompleks dengan kemajuan teknologi yang menjadi nilai utama dalam mengembangkan lembaga pendidikan yang semakin menjamur dan tidak dapat dihindari.⁸ Menurut Husein Umar, strategi bersaing memberikan keunggulan yang menjadi ciri khas lembaga menciptakan nilai tambah secara signifikan bagi peserta didik dan masyarakat.⁹ Sejalan dengan fenomena tersebut, Islam melihat bahwa sebuah kompetisi dalam menuju arah kebaikan mesti diupayakan sebagaimana dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 148:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٍ هُوَ مُوَلِّيْهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ

عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿١٤٨﴾

Terjemahnya: “Dan setiap umat mempunyai kiblat yang dia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah dalam kebaikan.

⁷ Gordon. B Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I Pengantar* (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1993). 104.

⁸ Lukman Hakim, “Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Di Sekolah Menengah Pertama As-Shofa Pekanbaru,” 2024. 13.

⁹ Umar Husein, *Strategik Manajemen In Action* (Jakarta: PT. Gramedia Pustakama, 2003). 34.

Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya, Sungguh, Allah maha kuasa atas segala sesuatu."¹⁰

Ayat tersebut menggambarkan pentingnya meraih keunggulan dengan berlomba-lomba dalam segala hal kebaikan agar mampu mengarah ke-arah yang lebih baik, yang dapat diartikan sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kepuasan dan meningkatkan interaksi. Dalam hal ini, ditujukan kepada peserta didik, orang tua dan masyarakat.

Setiap lembaga pendidikan memiliki tanggungjawab untuk memastikan pelayanan dengan baik, yang sesuai dengan keinginan dan harapan peserta didik maupun orang tua serta manajemen madrasah.¹¹ Pelayanan yang baik telah diterapkan oleh Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah dari berbagai aspek, salah satunya yaitu pengelolaan Sistem Informasi Manajemen. Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah yang biasa disebut dengan MAUWH sebagai penyedia jasa pendidikan memiliki prinsip memberikan pelayanan dengan prima, artinya selalu mengusahakan pelayanan yang terbaik. Dalam konteks ini, bagi MAUWH penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi krusial untuk memastikan kualitas pelayanan kepada peserta didik, orang tua, bahkan masyarakat secara umum.

Sistem informasi manajemen yang diterapkan di MAUWH yaitu sebuah aplikasi bernama siunggul MAUWH. Adapun aplikasi siunggul

¹⁰ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*.

¹¹ Deny Wibisono, "Analisis Kualitas pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual Dan QFD," *Sosio E-Kons* 10, no. 1 (2018): 56, <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2262>. 46.

MAUWH merupakan hasil dari kerjasama madrasah dengan PT Inagata Tekhnosmith bermanajemen edupongo. Dalam aplikasi siunggul MAUWH tersebut terdapat beberapa menu yang dikelola oleh setiap penanggungjawab struktural. Seperti bidang kesiswaan yang fokus terhadap kedisiplinan peserta didik, bidang bimbingan konseling, bendahara yang fokus pada pembayaran, media pembelajaran, penjadwalan mata pelajaran, *Computer Based Test (CBT)*, serta penjadwalan untuk guru. Tujuan adanya aplikasi ini digunakan untuk menginformasikan kepada wali murid atau orang tua peserta didik terkait raport, absensi, pembayaran, pengumuman, dan interaksi dengan wali kelas yang secara langsung juga sebagai data manajerial madrasah dalam menjalankan setiap program.

MA Unggulan Wahab Hasbullah berada di lingkungan pondok pesantren, yang mana orang tua terkendala jarak dan tidak bisa memantau anaknya selama 24jam. Dengan adanya aplikasi ini wali murid mendapatkan informasi mengenai peserta didik, baik tentang absensi, keterlambatan berangkat sekolah, hingga pembayaran. Adapun informasi tersebut juga sebagai data transaksional peserta didik dengan madrasah, agar dapat mengetahui terealisasinya pelayanan dan perbaikan di masa mendatang.

MA Unggulan Wahab Hasbullah merupakan lembaga pendidikan swasta, meski begitu peminat peserta didiknya kian tahun kian meningkat. Sistem manajemennya juga tidak tertinggal dengan madrasah-madrasah lainnya karena MAUWH selalu mengedepankan kebutuhan dan keinginan

para pelanggannya yaitu peserta didik dan orang tua. Dalam mengoptimalkan madrasah, MAUWH mempunyai digitalisasi sistem informasi manajemen yang diberi istilah “*Educational Manajement Tools*” yang terpusat dan terkoneksi dengan wali murid. Aplikasi siunggul MAUWH memberikan kemudahan bagi pendidik dan manajerial lembaga dalam memperoleh data, seperti absensi peserta didik. kemudahan bagi peserta didik yakni dalam sistem ujian (CBT). Serta kemudahan bagi wali murid untuk memantau informasi mengenai kehadiran anaknya.

Penelitian ini akan mengeksplorasi interaksi antara informasi teknologi yang dapat menghasilkan pendekatan lebih holistic untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga tidak hanya melihat hasil pasca-implementasi, akan tetapi perkembangan kualitas pelayanan seiring waktu, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberlanjutannya. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dignifikan bagi pengembangan manajemen pendidikan Islam dan praktik terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

Berdasarkan pemaparan konteks penelitian di atas, peneliti tertarik untuk mendalami dan menganalisa tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka dapat dirumuskan beberapa fokus sebagai berikut:

1. Bagaimana konstruksi sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang?
2. Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang?
3. Bagaimana implikasi penerapan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Berpijak pada fokus penelitian tersebut, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis konstruksi sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis penerapan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis implikasi penerapan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam dunia Pendidikan, khususnya ranah Manajemen Pendidikan Islam terkait sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga, penelitian ini memberikan sumbangsih pemikiran keilmuan yang nantinya dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya, serta menjadi bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di sebuah lembaga pendidikan.

2. Secara Praktis

Bagi pihak lembaga pendidikan diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang konstruktif dalam mendeskripsikan dan menganalisis implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk kepala madrasah, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi dan merumuskan berbagai strategi yang terkait dengan implementasi sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu dari ruang lingkup penelitian-penelitian sebelumnya untuk memudahkan mengidentifikasi perbedaan antara penelitian terdahulu dan menghindari adanya pengulangan kajian yang sama. Adapun beberapa penelitian yang serupa dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian Moch Charis Hidayat (2022) yang berjudul “*Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Pengambilan Kebijakan Kepala Sekolah (Studi Multisitus di SMP Islam Al-Azhar 13 dan SMP Bahrul Ulum Surabaya)*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi multisitus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) model sistem informasi manajemen pendidikan dalam pengambilan kebijakan kepala sekolah menggunakan dua model yaitu model sistem terbuka atau model eksternal dan model tertutup atau model internal. 2) implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dalam pengambilan kebijakan kepala sekolah dilalui melalui ketentuan pemasukan data, penyimpanan data, pemrosesan data, dan pemograman data menjadi informasi, sedangkan hasil pengambilan kebijakan dikategorikan menjadi dua yaitu jenis pengambilan kebijakan terprogram dan tidak terprogram. 3) dampak sistem informasi manajemen dalam pengambilan kebijakan kepala sekolah dapat dilaksanakan secara terukur, tepat sasaran, keterbukaan informasi dan menjadi bank data.¹²

Penelitian ini memiliki persamaan dalam penggunaan sistem informasi manajemen sebagai fokus utama dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, perbedaannya terletak pada jenis penelitian yaitu studi multisitus, sedangkan penelitian saat ini

¹² Moch Charis Hidayat, “Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Pengambilan Kebijakan Kepala Sekolah (Studi Multisitus Di SMP Islam Al-Azhar 13 Dan SMP Bahrul Ulum Surabaya)” (Doctoral thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022).

menggunakan jenis penelitian fenomenologi. Perbedaan lainnya terletak pada pemilihan fokus penelitian yaitu tentang pengambilan kebijakan, sedangkan peneliti saat ini tentang kualitas pelayanan.

2. Penelitian Siti Romlah (2024) yang berjudul “*Analisis Manajemen Sistem Informasi Akademik Madrasah Tsanawiyah di Kota Bandar Lampung*”. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan desain penelitian *multiple case holistic design single-unit of analysis*. Hasil yang didapatkan yaitu 1) Perencanaan sistem informasi manajemen akademik berupa manusia, *hardware*, *software*, *data* dan *network* yang masih perlu ditingkatkan, 2) Pengorganisasian sistem informasi akademik meliputi pembagian tugas berdasarkan kompetensi, memahami tugas dan tanggungjawab, terbuka dalam menerima pendapat, ide, saran, dan kritikan, bekerjasama dan berkoordinasi dalam tim, serta pendelegasian wewenang dan koordinasi tugas, 3) Implementasi sistem informasi akademik yaitu terdapat beberapa informasi yang diberikan belum tepat waktu, informasi belum jelas dan lengkap, kurang memberikan informasi cara mengukur keberhasilan dan kurang sesuai dengan kenyataan, tapi sudah sesuai dengan kebutuhan, 4) Monitoring dan evaluasi sistem akademik, meliputi kurang pemantauan secara berkala, penilaian cukup komprehensif, dan kurang dalam penulisan laporan kegiatan.

Persamaan dengan penelitian saat ini yaitu sama-sama membahas tentang sistem informasi dengan pendekatan kualitatif, pembeda dalam

penelitian ini yaitu fokus menganalisa sistem informasi akademik sedangkan penelitian saat ini menganalisa sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Penelitian Muhammad Furqon (2023) dengan judul *“Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan terhadap Mutu Pendidikan di SMK Enterpreneur Tahfidz Banyuwangi”*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Perencanaan sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan terhadap mutu pendidikan dilakukan dengan pembentukan tim, perencanaan strategi implementasi, dan membangun infrastruktur, 2) Pelaksanaan sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan terhadap mutu pendidikan dilakukan dengan input data, pembenaran data, pemrosesan data, penyajian data, dan proses pengambilan keputusan berdasarkan data, 3) Evaluasi sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan terhadap mutu pendidikan dilakukan melalui evaluasi dengan guru dan tenaga kependidikan, kemudian evaluasi terhadap perangkat sistem informasi manajemen serta evaluasi kebijakan hasil penerapan sistem informasi manajemen yang berdampak pada mutu pendidikan..

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian saat ini pada aspek implementasi sistem informasi manajemen di lembaga pendidikan, sedangkan perbedaan pada penelitian ini terdapat pada

kajian sistem informasi manajemen sebagai memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik, orang tua, masyarakat dan instansi yang berkaitan dengan lembaga pendidikan.

4. Penelitian Rofiq Romadlon (2022) yang berjudul “*Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)*”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen dapat menciptakan mutu layanan yang prima sebab ditunjang fasilitas yang memadai dengan sumber daya manusia yang kompeten melalui pelatihan khusus, studi banding, dan workshop. Dari penerapan sistem informasi manajemen tersebut didukung penuh oleh Rektor IAIN Madura, seperti keberadaan infrastruktur sarana dan prasarana yang menunjang penerapan sistem informasi manajemen serta peningkatan sumber daya manusia sehingga stakeholder dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yang sesuai. Akan tetapi, faktor penghambat dari penerapan sistem informasi manajemen tersebut seringkali mengalami *system error* saat diakses mahasiswa yang disebabkan kapasitas rendah.¹³

Adapun persamaan dengan penelitian ini yaitu dari segi kajian teori, peneliti saat ini juga meneliti mengenai sistem informasi manajemen,

¹³ Rofiq Romadlan, “Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)” (Masters thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022), <http://etheses.uin-malang.ac.id/35110/>.

persamaan lain yaitu terdapat pada jenis penelitian yang sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada fokus penelitian, penelitian ini menfokuskan pada mutu layanan di perguruan tinggi sedangkan peneliti saat ini mengarah pada kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah.

5. Penelitian M. Aqil Fahmi Sanjani (2023) yang berjudul "*Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Mewujudkan Madrasah Unggulan di MTsN 3 Banyuwangi*". Metode yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Penelitian ini menghasilkan bahwa konsep sistem informasi manajemen pendidikan di MTsN 3 Banyuwangi dalam mewujudkan madrasah unggulan berdasarkan pada pengelolaan website yang terdapat 5 informasi utama yaitu Informasi Madrasah (Beranda dan Pengumuman), Penerimaan Peserta Didik Baru, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Administrasi), Sistem Pembelajaran, serta Galeri (Karya Literasi Guru dan Artikel).¹⁴

Penelitian ini sama-sama mengkaji sistem informasi manajemen. Perbedaanya terletak pada variable yang diikuti yaitu berkaitan dengan terwujudnya madrasah unggulan, sedangkan penelitian saat ini berkaitan pada kualitas pelayanan.

¹⁴ M. Aqil Fahmi Sanjani, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Mewujudkan Madrasah Unggulan Di MTsN 3 Banyuwangi" (Masters thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023), <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/60503>.

6. Penelitian Fadzli Makmur (2023) yang berjudul “*Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di Ma'had Syaikh Muhammad bin Sholeh Al-Utsaimin Kecamatan Bangkinang Kota*”. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen memiliki peran dalam mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data-data yang berhubungan dengan sekolah, peserta didik, tenaga pendidik, dan administrasi, seperti dalam integrasi data dan pengambilan keputusan, keakuratan data, monitoring dan evaluasi, serta keterkaitan administrasi dan prosedur akademik.¹⁵

Persamaan penelitian ini terletak pada pengkajian terkait implementasi sistem informasi manajemen dan jenis penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini menfokuskan pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi aplikasi DAPODIK.

7. Penelitian Miftahul Ni'am (2023) dengan judul “*Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Peningkatan Mutu Supervisi Pendidikan di MA Darul Huda Ponorogo*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini yaitu: 1) Perencanaan Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan supervisi pendidikan, antara lain: penentuan metode analisis sistem kemudian analisis sistem, *identify, understand, analyses*,

¹⁵ Fadzli Makmur, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Di Ma'had Syaikh Muhammad Bin Sholeh Al-Utsaimin Kecamatan Bangkinang Kota” (Thesis thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2023), <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/76537>.

report, lalu tahap perencanaan sistem tersebut, 2) Penerapannya melalui tiga aplikasi, yaitu aplikasi AKSI untuk mengawasi kedisiplinan, sanadh.com untuk pemantauan pembelajaran peserta didik, dan E-santri untuk ketertiban pembayaran. 3) Dampaknya yaitu dapat meningkatkan kedisiplinan peserta didik, program pendidikan dapat berjalan dengan baik, serta mampu meningkatkan kepatuhan wali murid dalam membayar tanggungan.¹⁶

Berdasarkan Kesimpulan tersebut, persamaan penelitian ini yaitu pada kajian sistem informasi manajemen di Tingkat satuan pendidikan Madrasah Aliyah, sedangkan perbedaan terletak pada jenis penelitian studi kasus sedangkan penelitian saat ini menggunakan jenis penelitian fenomenologi, serta berbeda pada fokus penelitiannya yaitu peningkatan mutu supervisi pendidikan.

8. Penelitian Muhamad Wahyudi (2023) dengan judul “*Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Proyek Berbasis Website (Studi Kasus: Pelaksanaan Proyek Konstruksi di PT. Dwiwahana Delta Megah)*”. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi menjadi database server proyek yang memudahkan penyimpanan dan pencarian data serta menjadi backup *hardcopy*

¹⁶ Miftahul Ni'am, “Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Darul Huda Ponorogo” (Masters thesis, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2023), <http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/24313>.

dokumen. Sistem informasi berbasis web juga mempercepat dan memudahkan kemajuan pekerjaan.¹⁷

Persamaan dalam penelitian ini yaitu lingkup pembahasan mengenai sistem informasi manajemen. Perbedaan penelitian ini yaitu menggambarkan tentang sistem informasi dalam dunia bisnis, sedangkan penelitian saat ini mengenai dunia pendidikan.

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama, Jenis, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Penelitian Disertasi Moch Charis Hidayat (2022) yang berjudul “ <i>Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Pengambilan Kebijakan Kepala Sekolah (Studi Multisitus di SMP Islam Al-Azhar 13 dan SMP Bahrul Ulum Surabaya)</i> ”.	Penelitian ini memiliki persamaan dalam penggunaan sistem informasi manajemen sebagai fokus utama,	Pada penelitian ini berfokus tentang pengambilan kebijakan, sedangkan peneliti saat ini tentang kualitas pelayanan.	Penelitian ini membahas tentang penerapan sistem informasi manajemen berupa aplikasi yang dimiliki oleh lembaga pendidikan untuk mengelola dan memberikan informasi kepada pengguna yang membutuhkannya. Adapun
2.	Penelitian Disertasi Siti Romlah (2024) yang berjudul “ <i>Analisis Manajemen Sistem Informasi Akademik Madrasah Tsanawiyah di Kota Bandar Lampung</i> ”.	Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang sistem informasi dengan pendekatan kualitatif,	Pembeda dalam penelitian ini yaitu fokus menganalisa sistem informasi akademik sedangkan penelitian saat ini menganalisa sistem informasi manajemen dalam	bertujuannya yaitu sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang dikelola, bukan aspek lain seperti pengambilan kebijakan, pengambilan

¹⁷ Muhamad Wahyudi, “Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Proyek Berbasis Website (Studi Kasus : Pelaksanaan Proyek Konstruksi Di PT. Dwiwahana Delta Megah)” (Masters thesis, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023), <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/28704>.

			meningkatkan kualitas pelayanan	keputusan, ataupun supervisi. Penelitian ini
3.	Penelitian Thesis Muhammad Furqon (2023) dengan judul <i>“Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan terhadap Mutu Pendidikan di SMK Entrepreneur Tahfidz Banyuwangi”</i> .	Penelitian furqon memiliki persamaan pada implementasi sistem informasi manajemen	Penelitian furqon memiliki variable yang berbeda pada kualitas pelayanan dan Lokasi penelitian	dilakukan dalam dunia pendidikan tingkat satuan menengah atas, yaitu MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang, bukan di satuan perguruan tinggi atau tingkat satuan lainnya.
4.	Penelitian Tesis Rofiq Romadlon (2022) yang berjudul <i>“Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)”</i> .	Penelitian ini terdapat kesamaan pada aspek sistem informasi manajemen	Penelitian ini dilakukan di satuan perguruan tinggi dan berfokus pada peningkatan mutu layanan, sedangkan penelitian saat ini dilakukan di Tingkat satuan madrasah keatas dan berfokus pada kualitas pelayanan.	
5.	Penelitian Tesis M. Aqil Fahmi Sanjani yang berjudul <i>“Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Mewujudkan Madrasah Unggulan di MTsN 3 Banyuwangi”</i> .	Penelitian ini memiliki persamaan pada pembahasan tentang sistem informasi manajemen	Kajian penelitian ini fokus pada terwujudnya madrasah yang unggul, sedangkan penelitian saat ini fokus pada kualitas pelayanan.	

6.	<p>Penelitian Tesis Fadzli Makmur (2023) yang berjudul <i>“Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di Ma’had Syaikh Muhammad bin Sholeh Al-Utsaimin Kecamatan Bangkinang Kota”</i>.</p>	<p>Penelitian ini terdapat persamaan tentang implementasi sistem informasi manajemen</p>	<p>Penelitian ini fokus pada pembahasan implementasi sistem informasi pendidikan saja, sedangkan pada penelitian saat ini dihubungkan pada peningkatan kualitas pelayanan.</p>	
7.	<p>Penelitian Tesis Miftahul Ni’am (2023) dengan judul <i>“Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Peningkatan Mutu Supervisi Pendidikan di MA Darul Huda Ponorogo”</i>.</p>	<p>Penelitian terdapat kesamaan mengenai sistem informasi manajemen, serta kesamaan dalam tingkat Madrasah yang diteliti</p>	<p>Fokus pada penelitian ini yakni peningkatan mutu supervisi pendidikan, sedangkan penelitian saat ini fokus pada peningkatan kualitas pelayanan.</p>	
8.	<p>Penelitian Tesis Muhamad Wahyudi (2023) dengan judul <i>“Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Proyek Berbasis Website (Studi Kasus: Pelaksanaan Proyek Konstruksi di PT. Dwiwahana Delta Megah)”</i>.</p>	<p>Penelitian ini terdapat kesamaan dalam pokok pembahasan yaitu sistem informasi manajemen</p>	<p>Pada penelitian ini berfokus pada pembahasan tentang pengembangan sistem informasi manajemen proyek yang berbasis website di dunia bisnis, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada pelaksanaan sistem informasi manajemen dengan aplikasi di lembaga pendidikan</p>	

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan beberapa peneliti, maka dapat diperjelas bahwa terdapat perbedaan signifikan dengan penelitian ini pada fokus penelitian yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan sistem informasi manajemen di lembaga pendidikan. Disamping itu, penelitian ini memberikan penguatan terhadap paradigma dunia pendidikan bahwa sistem informasi manajemen perlu diimplemetasikan sebagai respon perkembangan zaman serta untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memuaskan pemangku pendidikan.

F. Definisi Istilah

Peneliti menggunakan definisi istilah untuk mempermudah dan menghindari kesalahan dalam mengartikan istilah terhadap judul penelitian ini, peneliti mengemukakan batasan sebagai berikut:

1. Implementasi adalah kegiatan pelaksanaan atau penerapan rencana atas suatu kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu agar mengalami perubahan dan dampak secara nyata dengan melibatkan pihak-pihak yang berperan dan bertanggung jawab.
2. Sistem adalah serangkaian komponen pendidikan yang saling berkaitan untuk melakukan sebuah kegiatan secara bersama-sama sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh dalam mencapai suatu tujuan.
3. Informasi adalah hasil pengelolaan data yang memiliki arti atau maksud tertentu sehingga dapat memberi pemahaman, pengetahuan dan bermanfaat bagi pengguna yang membutuhkan.

4. Manajemen adalah kegiatan merencanakan, mengoordinasikan rencana dengan sumber daya, melaksanakan rencana, dan menilai rencana untuk mencapai tujuan tertentu.
5. Sistem Informasi Manajemen adalah suatu kesatuan sistem terintegrasi yang terdiri dari komponen teknologi dan sumber daya manusia. Sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan data secara efektif dan efisien, sehingga dapat menghasilkan informasi yang berkualitas. Maksud sistem informasi manajemen dalam penelitian ini adalah fokus pada penerapan teknologi di lembaga pendidikan.
6. Kualitas pelayanan adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengetahui pelayanan yang diterapkan lembaga pendidikan dengan lima karakteristik yaitu *tangibles* (pelayanan secara nyata), *reliability* (pelayanan yang akurat dan memuaskan), *responsiveness* (pelayanan secara tanggap), *assurance* (pelayanan yang dapat dipercaya), *emphaty* (pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan).

Berdasarkan istilah-istilah tersebut, maka yang dimaksud peneliti mengenai sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah pemanfaatan teknologi sebagai penunjang operasional pengelolaan data oleh pemangku pendidikan kepada peserta didik, orang tua, dan masyarakat khususnya dalam pengelolaan akademik seperti bidang kesiswaan, kurikulum, dan keuangan misalnya data peserta didik, kinerja pendidik, dan aspek kependidikan lainnya. Sistem informasi manajemen mengintegrasikan antara teknologi dan sumber

daya manusia sebagai sistem yang menyediakan dan menjalankan akses secara mudah serta mendukung perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas sehingga menghasilkan informasi yang nyata, akurat, cepat, tepat, dan terjamin.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

1. Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa.¹⁸ Salah satu cara agar *branding* jasa lebih unggul dibandingkan para pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap jasa yang mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Pelanggan memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Setelah pelanggan menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Menurut Tjiptono pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan.¹⁹

¹⁸ Nining Catur Pawestriningtyas, Suharyono, and Iman Suyadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 32, no. 2 (2016): 39–46, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1262>. 40.

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012). 4.

Dari definisi-definisi tersebut pelayanan adalah suatu aktifitas yang ditawarkan kepada konsumen atas interaksi antara penyedia dengan konsumen.

2. Kualitas

Joseph M. Juran mendefinisikan kualitas berdasarkan komposisi yang berbeda, seperti “nilai”, “keunggulan”, dan “kesesuaian dengan spesifikasi”. Menurut Goetsh dan Davis yang dikutip oleh Tjiptono mendefinisikan kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.²⁰

Definisi kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Sedangkan, menurut Patel dalam Rusdiana komponen kualitas yaitu:

- a. Kualitas pelanggan, yaitu apakah kualitas pelayanan mampu memberikan pada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang diukur dari penggunaan jasa, misalnya kepuasan pelanggan atau keluhan pelanggan.
- b. Kualitas profesional, yaitu apakah pelayanan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang didefinisikan secara profesional, dan apakah

²⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2001). 51.

prosedur dan standar profesional tersebut dapat dipercaya untuk menghasilkan produk atau jasa yang diinginkan.

- c. Kualitas proses, desain, dan operasi proses pelayanan menggunakan sumber daya dengan cara yang paling efisien untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas yang dicita-citakan ini membutuhkan keterlibatan seluruh pihak dalam organisasi.²¹

Dapat difahami bahwa kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk atau jasa yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan tertentu serta memiliki makna yang kompleks dan mengarah pada pelanggan atau konsumen.

3. Kualitas pelayanan

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dari spesifikasi. Kualitas pelayanan menurut Philip B. Crosby yaitu “*Quality is Zero Defect*”, maksudnya adalah suatu kegiatan yang dalam sistem manajemen operasinya tidak terjadi kesalahan sama sekali.²² Sedangkan menurut Joseph M. Juran mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu sebuah perwujudan segala sesuatu yang diharapkan oleh *customer* dan Perusahaan mampu memenuhi harapan tersebut secara tepat tanpa ada kekurangan.

²¹ Rusdiana, “Konsep Total Quality Management Dan Service Quality Dalam Pengembangan Pendidikan Tinggi Islam,” *Istek* 1, no. 1 (2013): 177–203, <https://doi.org/10.59024/jis.v1i1.386>.

²² Layla Hafni Teddy Chandra, Stefani Chandra, *Kualitas pelayanan, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Malang: CV IRDH, 2020). 68.

Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) dalam Teddy Chandra mengemukakan bahwa kualitas pelayanan menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.²³

Kualitas pelayanan mempengaruhi persepsi keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kualitas pelayanan dan persepsi konsumen/pelanggan.

B. Sistem Informasi Manajemen

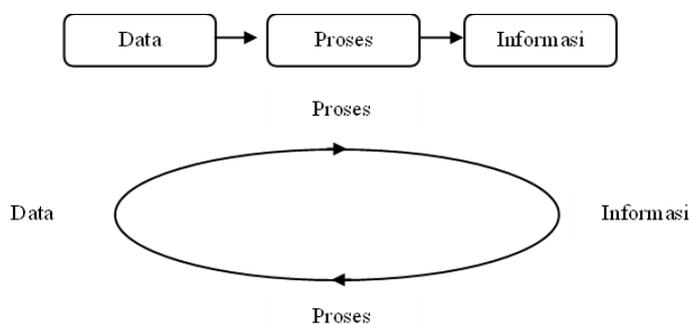
a. Konsep Sistem Informasi Manajemen

Sistem berasal dari Bahasa Yunani, yaitu *systema* yang mempunyai arti suatu keseluruhan yang tersusun dari sekian banyak bagian dan suatu hubungan yang berlangsung di antara satuan-satuan atau komponen-komponen secara teratur. Menurut Ludwig (1991:77) dalam Fauzan adalah seperangkat unsur yang saling berhubungan dan

²³ Teddy Chandra, Stefani Chandra.

saling mempengaruhi dalam satu lingkungan tertentu.²⁴ Menurut Raymond Mc Leod dalam Fauzan, sistem yaitu sekelompok elemen yang terintegrasi untuk mencapai tujuan tertentu.²⁵ Banyaknya ahli menjelaskan tentang definisi sistem, dapat memperjelas sebuah pemahaman. Sistem merupakan suatu kesatuan subsistem yang terdiri dari komponen-komponen yang saling keterkaitan dan berinteraksi membentuk satu kesatuan utuh dalam satu lingkungan tertentu untuk mencapai suatu tujuan.

Informasi menurut KBBI adalah pemberitahuan, kabar atau berita. Informasi menurut Fauzan merupakan hasil proses pengolahan data baik berupa situasi maupun kondisi yang digunakan untuk pengambilan suatu keputusan.²⁶ Sedangkan menurut Mc Leod dalam Hamdi Agustin informasi adalah bentuk data yang telah diproses dan mengandung sebuah makna.²⁷ Adapun proses untuk mendapatkan suatu informasi yaitu:



Gambar 2.1 Proses Informasi

²⁴ Fauzan, "Sistem Informasi Manajemen: Sebuah Pengantar," *IAIN Jember*, 2020, 162.

²⁵ McLeod jr. R, *Sistem Informasi Manajemen*, 7th ed. (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2001).

²⁶ Fauzan, "Sistem Informasi Manajemen: Sebuah Pengantar."

²⁷ Hamdi Agustin, "Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 1, no.1 (2018): 63–70, [https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1\(1\).2045](https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1(1).2045). 64.

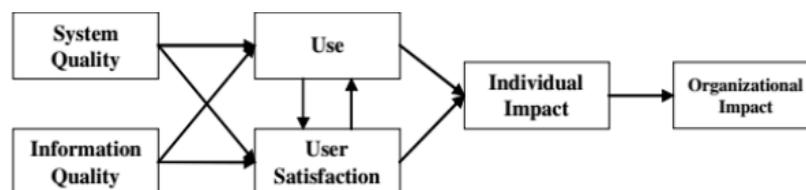
Gambar tersebut menunjukkan bahwa data merupakan bahan mentah yang berasal dari berbagai sumber, baik internal maupun eksternal. Menurut Carlos Coronel and Steven Morris (2016: 4) Informasi adalah hasil dari pengolahan data mentah sehingga memiliki makna dan manfaat. Hasil dari proses ini adalah informasi, yaitu data yang telah diolah sehingga memiliki makna.²⁸ Dalam konteks pengelolaan informasi tersebut, konsep manajemen memiliki makna tersendiri. Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu *manus* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Dua kata itu digabung menjadi kata kerja *managere* yang berarti menangani. Jika diterjemahkan dalam Bahasa Inggris *manager* berbentuk kata kerja yaitu *to manage*, dengan kata benda *management*, dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen.²⁹ Dengan demikian, *management* dalam Bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.

Sistem Informasi Manajemen adalah sekumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengelola data untuk dijadikan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen didalam kegiatan perencanaan dan

²⁸ Fajar Dwi Handoko et al., "Transformasi Data Menjadi Informasi Pada Bisnis Intelijen," *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik* 2, no.3 (2022): 313–19, <https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i3.1043>.

²⁹ Rusdiana, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan: Konsep, Prinsip Dan Aplikasi*. 4.

pengendalian.³⁰ Raymond McLeod, Jr dan George P. Schell menjekaskan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem terintegrasi berbasis komputer yang dirancang untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menyajikan informasi yang relevan bagi sekelompok pengguna dengan kebutuhan serupa.³¹ Sistem Informasi Manajemen menurut DeLone dan McLean merujuk pada kerangka teoritis yang dikenal sebagai model kesuksesan sistem informasi. DeLone dan McLean menciptakan kerangka untuk mengkonseptualisasikan dan mengoperasikan kesuksesan sistem informasi pada tahun 1992. Model DeLone dan McLean menjelaskan bahwa pengukuran sistem informasi dikategorikan dalam 6 kategori besar, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasional.³²



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Berdasarkan gambar tersebut, kualitas sistem dan kualitas informasi dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna.

³⁰ Solechan Solechan, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Di Smp Islam Terpadu Al Ummah Jombang," *Chalim Journal of Teaching and Learning* 1, no. 1 (2021): 8–19, <https://doi.org/10.31538/cjotl.v1i1.56>.

³¹ Raymond McLeod Jr dan George P Schell, "Sistem Informasi Manajemen," 10th ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 12.

³² Delone, William & McLean, Ephraim. (1992). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*. 60-95.

Penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional.

Beberapa manfaat Sistem Informasi Manajemen yaitu:

- a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tepat dan akurat
- b. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif
- c. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem
- d. Mengelola transaksi dan mengurangi biaya

Sesuai dengan manfaatnya, sistem informasi manajemen berperan membangun sumber informasi strategis, inovasi dan meningkatkan efisiensi operasional.

Pelaksanaan sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia, teknologi informasi, dan prosedur yang direncanakan sebagai penghasil informasi yang digunakan untuk mengelola organisasi secara efektif dan efisien.³³ Kombinasi sistem informasi manajemen menunjukkan bahwa ada beberapa unsur yang saling berhubungan, yaitu:

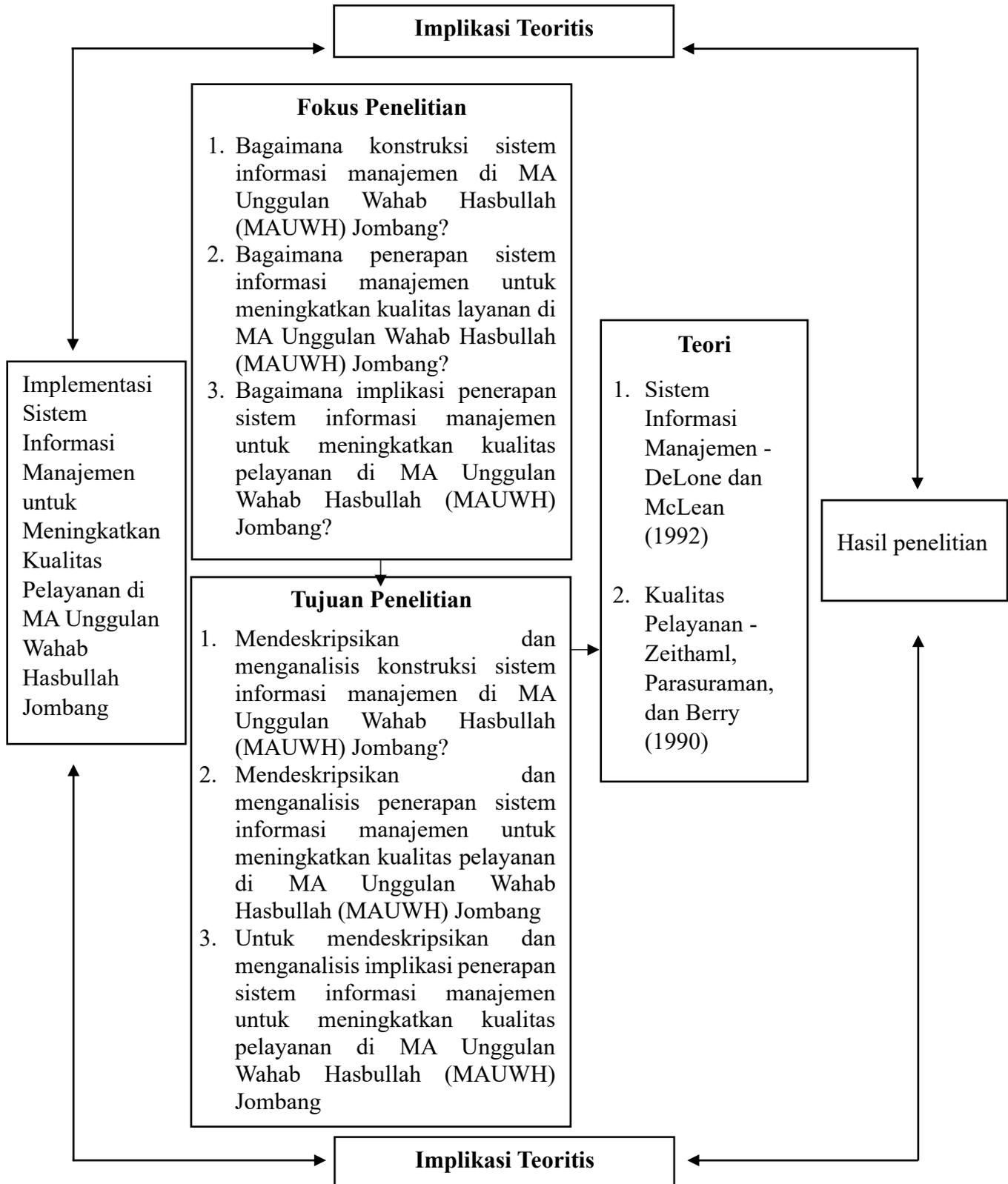
- a. Teknologi informasi, yaitu *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), dan jaringan untuk menyimpan, mengolah, dan menyebarkan informasi.

³³ Safira Armah and Rayyan Firdaus, "Konsep Dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen," *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital* 1, no. 3 (2024): 50–56, <https://doi.org/10.61132/jimakebidi.v1i3.192>.

- b. Sumber daya manusia, yaitu seseorang yang mengoperasikan dan memanfaatkan sistem informasi.
- c. Prosedur, langkah-langkah yang telah dirancang untuk memastikan sistem informasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan kombinasi tersebut, dapat difahami manusia merupakan aspek yang sangat penting. Kemudian secara tidak langsung sumber daya manusia dalam implementasi sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap pelaksanaan dan perkembangan organisasi keberlanjutan.

G. Kerangka Berpikir



Gambar 2.3 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang disusun dengan cara deskriptif dengan diawali pemaparan tentang gambaran penerapan sistem informasi. Metode penelitian kualitatif ini dilakukan pada kondisi yang alami (*natural setting*) berdasarkan fakta yang ditemukan untuk mendapatkan data secara mendalam.³⁴ Karena, dalam lingkup penelitian ilmiah, pemilihan metode yang tepat sangat krusial sehingga dapat mencapai tujuan penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Mengingat tujuan penelitian ini, pendekatan yang dibutuhkan mampu menangkap nuansa kompleksitas konteks penelitian secara mendalam dan komprehensif.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian fenomenologi. Adapun fokus penelitian fenomenologi yakni menjawab suatu situasi dengan memberi makna setiap peristiwa secara alami.³⁵ Alami yang dimaksud yaitu sesuai dengan pengalaman hidup manusia (sosiologi),³⁶ jadi penelitian ini akan memahami implementasi

³⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013).

³⁵ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Patta Rapanna (Makassar: Syakir Media Press, 2021).

³⁶ Hasan Syahrizal and M. Syahrani Jailani, "Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif," *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023): 13–23, <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>. 19.

sistem informasi manajemen yang telah terjadi, sumber daya yang dialami oleh pendidik, serta apa yang dirasakan oleh peserta didik, orang tua dan masyarakat terhadap kualitas pelayanan setelah menggunakan sistem informasi. Sehingga, penelitian ini diharapkan memperoleh pemahaman secara padu atas penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara nyata.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti merupakan komponen yang wajib ada, karena dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen utama. Dalam pelaksanaan penelitian, langkah awal yang dilakukan peneliti yaitu mengamati dan mencatat tentang aspek keadaan yang difokuskan. Kegiatan kedua yang dilakukan peneliti adalah mencatat beberapa pertanyaan terkait implementasi sistem informasi manajemen sebelum diadakannya dialog observasi. Kemudian, peneliti memberikan surat izin survey kepada Madrasah. Selanjutnya, peneliti mendatangi madrasah untuk melakukan observasi dengan pihak terkait penerapan sistem informasi manajemen.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan tempat dimana penelitian ini dilakukan. Penelitian ini bertempat di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang yang terletak di lingkungan pondok pesantren dibawah naungan Yayasan Bahrul Ulum Tambakberas Jombang di Jl. KH. Abd. Wahab Hasbullah, Gang Pondok, Dusun Tambakberas, Desa Tambakrejo, Kabupaten Jombang.

D. Data dan Sumber Data

Data dari penelitian ini adalah kumpulan dari kejadian penerapan sistem informasi manajemen yang benar-benar terjadi di MA Unggulan Wahab Hasbullah. Data tersebut sebagai kajian yang akan di analisa sehingga menjadi informasi yang utuh dan bernilai, karena data berperan sebagai jawaban terhadap masalah penelitian yang diajukan.

Adapun sumber data dalam penelitian ini, sebagai berikut:

a. Informan

Informan merupakan individu yang memberikan informasi terkait dengan fokus penelitian. Informan yang berhubungan dengan merupakan hal penting yang memberikan data dan informasi yang digunakan sebagai bahan kajian dan analisis peneliti untuk menyelesaikan penelitian.³⁷ Adapun proses pemilihan informan dilakukan secara sengaja (*purposive*) di mana peneliti memilih individu yang dianggap memiliki pemahaman yang mendalam tentang situasi sosial di lapangan.

b. Peristiwa

Peristiwa dipergunakan peneliti sebagai sumber data untuk mengetahui proses penelitian secara nyata dan langsung.³⁸ Peristiwa ini berupa kejadian langsung yang terjadi di lapangan dan ditemukan ketika penelitian berlangsung atau disebut dengan observasi. Dengan

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000). 107.

³⁸ *Ibid*, 215

peristiwa ini sangat membantu peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan dan akurat serta mendapatkan hasil yang memuaskan.

c. Dokumen

Sumber data penelitian ini untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar terjamin kredibilitasnya.³⁹ Dokumen yang peneliti gunakan juga untuk mendukung hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, sehingga mendapatkan hasil maksimal dari penelitian di MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian, dalam hal ini kegiatan yang dilakukan yaitu menyusun secara sistematis, menggali, menggali, mencari, mengumpulkan, dan mengimpun data.⁴⁰ Maka, peneliti menggunakan teknik triangulasi pada pengumpulan data penelitian ini, yang meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Berikut uraian teknik pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti untuk menjawab fokus penelitian tentang penerapan sistem informasi manajemen.

³⁹ Wahidmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif," 2017, <http://repository.uin-malang.ac.id/1984/2/1984.pdf>. 9.

⁴⁰ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2009). 93.

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati, memeriksa dan mencatat secara langsung suatu aktifitas yang sedang berjalan.⁴¹ Proses observasi diarahkan pada kegiatan dengan memperhatikan secara akurat, memahami fenomena yang ada dan mempertimbangkan hubungane antara setiap aspek, sehingga secara tidak langsung peneliti akan memperoleh data yang dibutuhkan. Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengamati teknologi informasi yang diterapkan MA Unggulan Wahab Hasbullah untuk mendapatkan gambaran terkait sistem informasi manajemen beroperasi.

b. Wawancara

Data utama penelitian ini didapatkan melalui teknik wawancara. Melalui teknik wawancara mendalam, peneliti berupaya mendapatkan pemahaman secara rinci mengenai topik penelitian dari sudut pandang informan dan pihak terkait.⁴² Adapun informan dalam penelitian ini yaitu pihak-pihak terkait dengan fokus penelitian. Proses wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang mendalam untuk memicu respon yang detail dan kontekstual, sehingga hasil data yang didapatkan lebih luas dan mendalam. Berikut beberapa informan yang peneliti butuhkan.

⁴¹ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011).

⁴² Yaya Suryana, *Metode Penelitian Manajemen Pendidikan* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015). 225.

Tabel 3.1 Informan wawancara

No	Informan	Indikator
1.	Kepala Madrasah	Visi Misi Madrasah
		Aspek sistem informasi manajemen
		Aspek pelayanan
		Desain sistem informasi manajemen untuk meningkatkan pelayanan
2.	Operator	Bentuk layanan teknologi informasi
		Penerapan layanan teknologi informasi
		Faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen
3.	Unit Penjaminan Mutu	Penerapan layanan informasi manajemen
		Dampak penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan
		Strategi yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi
4.	Manajemen Hubungan Masyarakat	Pelayanan terhadap peserta didik melalui bentuk sistem informasi manajemen berbasis teknologi
		Pelayanan terhadap orang tua melalui bentuk sistem informasi manajemen berbasis teknologi
		Pelayanan terhadap masyarakat melalui sistem informasi manajemen berbasis teknologi
5.	Peserta didik dan Wali murid	Kepercayaan terhadap sistem informasi
		Kemudahan dalam operasional sistem informasi
		Ketepatan layanan sistem informasi manajemen
		Kecepatan dalam memberikan informasi

c. Dokumentasi

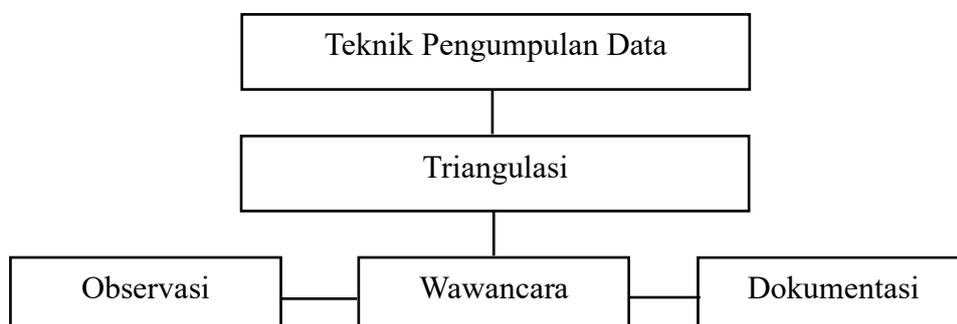
Dokumentasi berupa laporan tertulis dari suatu peristiwa yang didalamnya terdapat penjelasan atas terjadinya sesuatu, serta ditulis

dengan sengaja untuk meneruskan keterangan peristiwa tersebut.⁴³ Oleh karena itu, teknik ini digunakan oleh peneliti sebagai pendukung data observasi dan wawancara sebagai pendukung yang valid untuk bukti yang akurat. Seperti, Identitas madrasah, data peserta didik, dan data dokumen lain yang selaras dengan fokus penelitian.

Tabel 3.2 Daftar Dokumentasi

No	Jenis Dokumen
1.	Profil Madrasah
2.	Struktur organisasi
3.	Data ketenagakerjaan
4.	Data peserta didik
5.	Bentuk sistem informasi teknologi

Agar mudah difahami, berikut gambar yang menjelaskan tentang teknik pengumpulan data:



Gambar 3.1: Teknik Pengumpulan Data

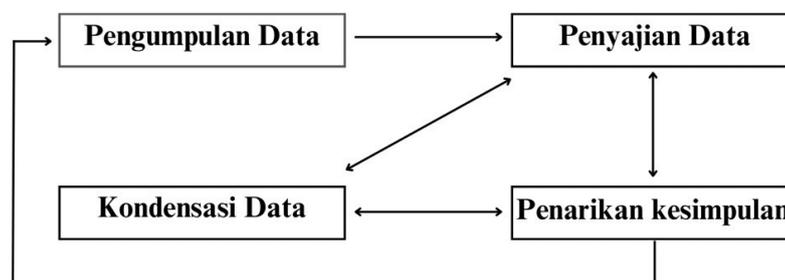
Ketiga teknik pengumpulan data di atas, digunakan untuk saling melengkapi dan menguatkan, tidak ada yang dijadikan data utama dan data

⁴³ Winarno Surahmad, *Dasar Dan Teknik Research Dengan Metodologi Ilmiah* (Bandung: Tarsito, 1986). 125.

pelengkap, ketiganya sama-sama sebagai sumber informasi yang dibutuhkan oleh peneliti untuk menjawab fokus penelitian sampai fokus penelitian sudah terjawab sesuai yang diinginkan oleh peneliti.

F. Analisis Data

Analisis data penelitian ini dilakukan melalui tiga alur kegiatan yang terjadi secara interaktif yaitu: a) pengumpulan data (*data collection*) b) penyajian data (*data displays*); c) kondensasi data (*data condensation*); dan d) penarikan kesimpulan/*verifikasi* (*conclusion drawing/verification*).⁴⁴



Gambar 3.2 Proses Analisis Data

a. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dengan menggunakan teknik triangulasi berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi agar mendapatkan hasil yang memuaskan.⁴⁵ Penelitian dimulai dari observasi partisipan agar dapat melihat dan memahami kegiatan yang dilakukan peserta didik dan wali murid dalam penggunaan sistem informasi teknologi. Setelah itu, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada informan.

⁴⁴ Miles Matthew B. dan A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Method*. Terjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru (Jakarta: UI-Press, 1992). 20.

⁴⁵ Miles Matthew B. dan A. Michael Huberman. 93.

Selanjutnya, peneliti mengumpulkan dokumen terkait dengan fokus penelitian hingga melakukan analisis deskriptif melalui cara menelaah secara mendalam.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data digunakan untuk menemukan pola-pola yang bermakna untuk memudahkan dalam pengambilan kesimpulan. Sebagaimana ditegaskan oleh Milan dan Hubberman, bahwa penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.⁴⁶ Peneliti melakukan penyajian data ini dalam bentuk deskriptif untuk mengetahui tentang implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

c. *Condensation Data* (Kondensasi Data)

Data yang telah terkumpul di lapangan, untuk memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah dikondensasi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti

⁴⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. 249.

untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, sesuai dengan fokus penelitian.⁴⁷ Kondensasi data penulis lakukan untuk mengetahui penerapan sistem informasi manajemen di MAUWH, kemudian penulis menganalisa sesuai dengan fokus pertanyaan, sehingga memudahkan peneliti dalam penarikan kesimpulan data.

d. *Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan interaktif, hipotesis atau teori.⁴⁸ Peneliti melakukan verifikasi data sesuai dengan hasil perpaduan yang didapat melalui penyajian data maupun kondensasi data sehingga dengan demikian hasil penelitian tidak menyimpang dari data yang dianalisis sebelumnya.

G. Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan temuan adalah bagian yang sangat penting dan tidak terpisahkan dari penelitian kualitatif. Menurut Lincoln dan Guba bahwa pelaksanaan pengecekan keabsahan data didasarkan pada empat kriteria yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

⁴⁷ *Ibid*, 96.

⁴⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. 253.

a. Uji Kredibilitas

Kredibilitas data bertujuan untuk memvalidasi kecocokan data yang terkumpul dengan realitas yang sebenarnya. Untuk mencapai tingkat kredibilitas yang tinggi, penulis menerapkan langkah-langkah sebagai berikut:⁴⁹

Adapun uji kredibilitas dalam penelitian ini, peneliti lakukan beberapa tahap sebagai berikut:

- 1) Triangulasi sumber, yaitu kepala madrasah, operator, unit penjaminan mutu, peserta didik dan wali murid.
- 2) Triangulasi teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.
- 3) Triangulasi teori, menganalisis data dengan lebih dari satu teori
- 4) Konfirmasi temuan kepada pemberi data setelah seluruh pengumpulan data selesai dilakukan di MA Unggulan Wahab Hasbullah.

b. Uji Transferabilitas

Uji transferabilitas merupakan uji tingkat hasil penelitian ini dapat ditransfer ke tempat lain yang situasi dan kondisinya relatif sama dengan situasi dan kondisi penelitian.⁵⁰ Artinya para pembaca dapat memahami tentang implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadi peluang bagi pembaca untuk mengimplementasikan di lembaga pendidikan lain.

⁴⁹ Nasution S, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 2003). 88.

⁵⁰ Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)* (Bandung: Bumi Aksara, 2006). 119.

c. Uji Depandibilitas

Depandibilitas atau kebergantungan dilakukan untuk menanggulangi kesalahan-kesalahan dalam konseptualisasi rencana penelitian, pengumpulan data, interpretasi temuan, dan pelaporan hasil penelitian. Untuk itu, diperlukan *dependent auditor* dalam penelitian ini adalah dosen pembimbing, kemudian penelitian yang dihasilkan diseminarkan dengan penguji.

d. Uji Konfirmabilitas

Konfirmabilitas atau kepastian diperlukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh objektif atau tidak. Hal ini tergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat dan temuan seseorang. Jika telah disepakati oleh beberapa atau banyak orang dapat dikatakan objektif, namun penekannya tetap pada data. Untuk menentukan kepastian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkonfirmasikan data dengan para informan.

Kegiatan ini dilakukan bersama-sama dengan pengauditan dependabilitas. Perbedaannya, jika pengauditan dependabilitas ditujukan pada penilaian proses yang dilalui selama penelitian, sedangkan pengauditan konfirmabilitas adalah untuk menjamin keterkaitan antara data, informasi, dan interpretasi yang dituangkan dalam laporan serta didukung oleh bahan-bahan yang tersedia.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Madrasah Aliyah Unggulan KHAbd.Wahab Hasbbulloh (MAUWH) Bahrul Ulum Tambakberas Jombang adalah Madrasah Unggulan di bawah naungan Pondok Pesantren Bahrul ulum Tambakberas Jombang. Sejak didirikan tahun 1994 Jumlah murid MAUWH kemudian mengalami peningkatan yang sangat signifikan sehingga tahun pelajaran 2024/2025 ini jumlah murid menjadi 574 orang siswa/siswi. Di antara jumlah siswa/siswi tersebut ada yang berasal dari negeri tetangga, yaitu Malaysia, Singapura dan Brunei Darussalam. MAUWH berhasil meluluskan siswa-siswinya untuk studi lanjut ke Perguruan Tinggi Negeri, Pendidikan Kedinasan, serta studi lanjut keluar negeri (Amerika, Australia, Belanda, Cina, Jerman, Mesir, Sudan, Syiria, Jordan, Yaman). Sedang dalam hal dunia kerja, alumni MAUWH dapat bekerja dan berkhidmat di berbagai sektor, antara lain wiraswasta, BUMN, abdi negara (PNS/ASN), guru/dosen, bidang kesehatan, TNI/Polri, ulama, dan lain-lain.

1. Latar Belakang Berdirinya Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang

Madrasah aliyah unggulan Wahab Hasbullah Tambakberas merupakan salah satu madrasah formal yang berada di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Bahrul Ulum. Madrasah ini berlokasi di

Dessa Tambakrejo, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Madrasah tersebut berjarak sekitar 3 km dari kecamatan dan 13 km dari kabupaten Jombang sehingga mudah untuk dijangkau. Luas lahan Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah sekitar +/- 5000M dengan luas bangunan +/- 3000M dengan 705 jumlah peserta didik saat ini yang berasal dari berbagai daerah baik dari pulau jawa, luar jawa dan negeri tetangga seperti Malaysia, Singapura, dan Brunei Darussalam. MAUWH berhasil meluluskan siswa siswinya untuk studi lanjut ke Perguruan Tinggi Negeri, Pendidikan Kedinasan, serta studi lanjut keluar negeri (Amerika, Australia, Belanda, Cina, Jerman, Mesir, Sudan, Syiria, Jordan, Yaman). Sedangkan dalam hal dunia kerja, alumni MAUWH dapat bekerja dan berkhidmat di berbagai sektor, antara lain wiraswasta, BUMN, abdi negara (PNS/ASN), guru/dosen, bidang kesehatan, TNI/Polri, ulama, dan lain-lain.

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) tahun 1989 Bab V Pasal 15 Butir ke-2 dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 29 tahun 1990 Bab III Pasal 4 Butir ke-2 melahirkan Surat Keputusan (SK) Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 084/U/1992. Pada Bab I pasal I Butir ke-6 SK tersebut menyatakan bahwa Madrasah Aliyah (MA) adalah Sekolah Menengah Umum (SMU) yang berciri khas Islam. Lanjutnya, kurikulum MA harus disesuaikan dengan kurikulum SMU, yakni hanya memberi peluang pendidikan agama sebanyak 11 sampai 16%. Tidak hanya itu saja, program pilihan ilmu-ilmu agama yang

sebelumnya menjadi andalan MA harus pula dihilangkan secara bertahap terhitung mulai tahun pelajaran 1994. Dengan kata lain, Madrasah Aliyah hanya boleh membuka jurusan IPA, IPS, dan Bahasa.

Menyikapi kenyataan tersebut, berdasar pada Undang-Undang yang sama serta Peraturan Pemerintah Nomor 29 tahun 1990 Bab III pasal 4 Butir ke-3 Menteri Agama RI mengeluarkan SK Nomor 371 dan 374 tahun 1993 tentang Madrasah Aliyah Keagamaan dan Kurikulumnya. SK ini tentu saja dimaksudkan agar pendidikan keagamaan di negeri ini tetap terjaga atau bahkan saat itu muncul istilah, “dengan terbitnya SK Menteri Agama RI Nomor 371, maka pendidikan agama akan dijadikan primadonanya Depag.”

Terbitnya SK Menag 371 diterima dengan suka cita oleh kalangan pesantren. Sebagian besar pesantren, terutama di Jawa Timur, hampir seluruhnya membuka Madrasah Aliyah Keagamaan (MAK), termasuk Pondok Pesantren Bahrul Ulum Tambakberas Jombang. Sabtu, 30 Juli 1994 beberapa pimpinan dan guru mengadakan rapat untuk merancang pendirian MAK. Hadir dalam Rapat tersebut Nyai Hj. Mahfudhoh Aly Ubaid (Pengurus Yayasan), KH Imam Asy'ari Muchsin dan Nyai Hj. Mundjidah Wahab (Majelis Pengasuh), Drs. H.Moh. Syamsul Huda As, SH (Kepala MAN), dan guru orang sembilan. Rapat ini memutuskan untuk mendirikan Madrasah Aliyah Keagamaan (MAK) sebagaimana ditawarkan oleh Menteri Agama. Pendirian MAK dimaksudkan agar keberadaan pesantren Bahrul Ulum sebagai salah satu benteng

pelestarian dan pusat pengembangan nilai-nilai ke-Islaman melalui lembaga “formal” dapat dipertahankan.

Susunan pimpinan MAK Bahrul Ulum ketika berdirinya terdiri atas Pembina, koordinator, dan kepala Tata Usaha. Pembina dijabat oleh Bapak Drs. H. Moh. Syamsul Huda As, S.H, Koordinator Nyai Hj. Mundjidah Wahab, dan Kepala Tata Usaha Faizun Amir. Belum genap satu tahun kepemimpinan tersebut berubah seiring dengan pengobatan Bapak Drs. H. Moh. Syamsul Huda As, S.H, menjadi kepala MAN Denanyar. Selanjutnya kepemimpinan MAK Bahrul Ulum terdiri atas Pembina (Drs. H. Moh. Syamsul Huda As, S.H), Kepala Madrasah (Nyai Hj. Mundjidah Wahab), Kepala Tata Usaha (Faizun Amir), dan Pimpinan Asrama (H. Ach. Silahuddin Asy 'ari).

Nyai Hj. Mundjidah Wahab menjabat kepala MAK hingga tahun 2006. Pada tahun 2006 Yayasan Pondok Pesantren Bahrul Ulum Tambakberas Jombang menentukan kebijakan tidak membolehkan rangkap jabatan majelis pengasuh dan kepala sekolah/madrasah. Buah dari kebijakan tersebut, Jumat, 8 September 2006 dilakukan rapat pimpinan, guru, karyawan, dan komite MAK untuk menentukan kepemimpinan. Rapat memutuskan, Bapak Faizun, S.Ag., M.Pd., yang sejak tahun 2003 menjabat sebagai waka kurikulum merangkap kepala tata usaha diangkat menjadi kepala madrasah.

2. Perubahan Nomenklatur dari MAK menjadi MAWH hingga MAUWH

Sebelum menjadi Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH), madrasah ini bernama Madrasah Aliyah Keagamaan (MAK). Kebijakan pemerintah mengatur regulasi dunia pendidikan dinamis berjalan. Jika UUSPN tahun 1989 menempatkan MAK sebagai primadona, maka Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (UU SISDIKNAS) 2003 malah sebaliknya. UU sisdiknas 2003 bahkan tidak memberi ruang bagi keberadaan MAK, yang jika dipanjangkan menjadi Madrasah Aliyah Keagamaan. Memang dalam UU tersebut istilah MAK masih ada, namun kepanjangannya adalah Madrasah Aliyah Kejuruan, tetap SMK. Dengan demikian, tak ada cara lain bagi pengelola MAK, kecuali meleburkannya menjadi salah satu jurusan Madrasah Aliyah. Sedangkan syarat untuk itu adalah mendirikan MA terlebih dahulu.

Atas izin Alloh yang dibarengi dengan kekompakan seluruh pemangku kepentingan, tanggal 1 Juli 2010 Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur mengeluarkan izin operasional Madrasah Aliyah Wahab Hasbulloh (MAWH). Hal ini sekaligus menandai perubahan nama madrasah, dari MAK menjadi MAWH.

Selanjutnya, 25 April 2016 nama madrasah berubah menjadi Madrasah Aliyah Unggulan KH Abd. Wahab Hasbulloh Bahrul Ulum Tambakberas Jombang. Ada dua alasan mendasar dari perubahan ini, yaitu *pertama* dengan menyematkan kata “unggulan” yang diharapkan

semangat semua pengelolanya semakin terpacu untuk lebih cepat melakukan perubahan ke arah kemajuan dan yang *kedua* adalah untuk lebih menghormati sang pemilik nama, dengan menyematkan gelar kehormatan dan melengkapi bagian namanya.⁵¹

3. Visi Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang

Terwujudnya generasi unggul yang Pintar, Benar, Profesional, Peduli Lingkungan, dan Bertakwa Kepada Tuhan.

Konsep visi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pintar berarti unggul dalam bidang keilmuan ('alim). Ada tiga bidang keilmuan yang menjadi karakter MA Wahab Hasbulloh, yaitu unggul bahasa (Arab-Inggris), unggul menulis serta unggul keilmuan (akademik) sesuai dengan skill dan progam yang diminati.
- b. Benar berarti unggul dalam kepribadian. Yakni pribadi yang mengenal dan menunaikan hak-hak Allah, hak-hak hamba-hambanya, serta hak-hak alam semesta (salih). Untuk menjadi pribadi yang benar (salih) ada tiga sikap yang harus dimiliki, yaitu salih spiritual, salih sosial, dan salih lingkungan. Ketiga sikap ini akan membentuk pribadi muslim yang rahmatan lil 'alamin.
- c. Profesional adalah kecakapan khusus dalam menjalankan sesuatu sesuai dengan keahliannya. Profesionalitas merupakan out put (hasil) dari rangkaian proses pembentukan peserta didik menjadi manusia yang pintar ('alim) dan benar (salih), tentunya dengan daya

⁵¹ Dokumentasi <https://mauwh.sch.id/p/sejarah> , diakses pada 22 April 2025.

dukung SDM serta manajemen kelembagaan yang dikelola secara profesional. Rangkaian dari semua proses di atas akan melahirkan generasi yang sempurna (kamil) baik dari segi pengetahuan, sikap dan juga keterampilan.

- d. Peduli lingkungan merupakan penekanan dari salah lingkungan yang telah tercover pada klausa 'benar' pada visi di atas. Peduli lingkungan merupakan sikap menghargai lingkungan dengan cara melakukan segala upaya yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap kelestarian lingkungan serta menghindari segala hal yang berpotensi pada terjadinya kerusakan lingkungan.
- e. Taqwa pada Tuhan adalah nilai yang melandasi setiap aktivitas mulai dari unsur pendidik, tenaga kependidikan, pegawai hingga peserta didik. Dengan nilai ini semua aktivitas yang dilakukan semata-mata diniatkan karena mengharap ridla Allah serta dilakukan dengan penuh kesungguhan karena kesadaran bahwa itu semua adalah amanah yang kelak akan dipertanggung jawabkan di akhirat.

4. Misi Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang

- a. Mencetak generasi Islam Ahlussunnah Waljamaah 'ala tariqati Nahdlatul Ulama.
- b. Mewujudkan proses pembelajaran secara aktif, kreatif, efektif, dinamis dan menyenangkan berbasis lingkungan dengan dilandasi nilai takut pada Tuhan.

- c. Mempersiapkan lulusan yang ber-akhlakul karimah, memiliki kesalihan spiritual dan sosial serta peduli terhadap kelestarian lingkungan.
- d. Mempersiapkan lulusan yang berdaya saing global dengan bekal pengetahuan dan keterampilan menulis, berbahasa Arab-Inggris aktif serta penguasaan terhadap teknologi.
- e. Meningkatkan mutu dan layanan pendidikan melalui sistem manajemen kelembagaan yang dikelola secara profesional.
- f. Menciptakan lingkungan pembelajaran yang asri, bersih dan sehat.
- g. Menjalin kerja sama erat dengan masyarakat, pemerintah, dan instansi melalui kemampuan mengolah dan mendayagunakan potensi masyarakat dengan cara ilmiah berlandaskan keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT.

B. Paparan Data dan Hasil Penelitian

1. Konstruksi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang

Di dalam Sistem Informasi Manajemen perlu adanya desain yang tepat. Pengadaan sistem informasi manajemen di MA Unggulan Wahab Hasbullah pada prinsipnya untuk mengelola data kebutuhan lembaga dengan mudah dan cepat. Oleh karena itu, MAUWH bekerja sama dengan jasa dan konsultan teknologi informasi PT Inagata Technosmith, atas kemitraan tersebut MAUWH menggunakan sistem

yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan madrasah yang disebut Edupongo. Edupongo merupakan *educational management tools* yang menyediakan fitur untuk manajemen madrasah yang terintegrasi dengan teknologi terkini. Hal ini sama dengan yang diucapkan oleh bapak kepala madrasah:

“kalau melihat perkembangan teknologi, dulu proses data dilakukan dengan manual atau yang biasa seperti tulis kertas yang itu membutuhkan tempat untuk menyimpan. Sebagai lembaga pendidikan kita harus mengikuti arah perkembangan teknologi, karena kalau kita tidak bisa menyesuaikan maka akan tertinggal, lalu kita gunakan manajemen by sistem untuk mempermudah dan menyimpannya secara transparan yaitu berbentuk file.”

Sebagai makhluk social, pribadi maupun kelembagaan tentu tidak bisa berdiri sendiri. MAUWH juga membutuhkan masukan dari masyarakat atau instansi lain untuk mengembangkan program yang relevan dengan tujuan yang sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, kita menjalin hubungan kerjasama dengan PT Inagata Techosmith untuk menyediakan kebutuhan kita dalam mengelola data, melihat lembaga tidak bisa membuat sendiri maka kita jalin kerjasama itu.”⁵²

Demikian juga hasil wawancara dengan bu Hayyinatul Wafda yang memiliki pengalaman sebagai operator pertama sistem informasi manajemen yang kini mengemban Amanah sebagai wakil kepala madrasah bidang kurikulum, menjelaskan mengenai proses awal pengadaan sistem informasi manajemen:

“InsyaAllah, kalau tidak salah tahun 2018 itu awal mulanya kita sampaikan problematika yang ada di madrasah, utamanya tentang kedisiplinan siswa dan kebutuhan digitalisasi management madrasah, lalu setelah diskusi panjang menemukan salah satu opsi solusi yang bisa meminimalisir dan memudahkan kontrol semuanya melalui platform digital. Kemudian ada

⁵² Wawancara dengan bapak Faizun selaku Kepala Madrasah MAUWH Jombang, tanggal 17 Maret 2025

tawaran jasa, kebetulan ada person tim PT yang sudah kenal dengan madrasah kami.”⁵³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa inisiasi kerja sama bermula dari evaluasi internal yang mengidentifikasi dua isu utama, yakni kedisiplinan siswa dan kebutuhan akan sistem manajemen yang lebih efisien, kemudian mengarah pada pencarian solusi berbasis teknologi digital, yang pada akhirnya menjembatani terbentuknya kerja sama dengan PT Inagata Technosmith.

Terbentuknya kerjasama tersebut, desain sistem informasi manajemen di MAUWH dikembangkan berdasarkan kebutuhan nyata. Hal ini disampaikan oleh bu Binti Muslikah selaku Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat yang menjelaskan bahwa:

“Kalau di edupongo itu desainnya memang kita kerjasama dengan pihak ketiga dengan PT Inagata di Malang itu kita kerjasama, jadi desainnya apasih yang kita perlukan? di administrasi apa yang kita perlukan? ya berarti kita minta ke pihak ketiga seperti itu. karna kalau di DIKNAS, KEMENAG data apa yang dibutuhkan? nah itu yang kami sediakan di aplikasi sesuai dengan kebutuhan kita, tujuannya tidak lain itu untuk mempermudah.”⁵⁴

Terkait desain tersebut, sistem dibuat secara spesifik dan sesuai dengan kebutuhan operasional sehari-hari. Lebih jauh lagi, penyesuaian sistem dengan kebutuhan laporan DIKNAS dan KEMENAG mengingat MAUWH merupakan konteks pendidikan formal di Indonesia yang berada di bawah koordinasi kementerian, sehingga

⁵³ Wawancara dengan ibu Hayyinatul Wafda selaku Waka Kurikulum MAUWH Jombang pada tanggal 24 April 2025.

⁵⁴ Wawancara dengan Ibu Binti Muslikah selaku Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat (HUMAS), pada tanggal 17 Maret 2025.

sistem informasi yang digunakan harus mampu mendukung penyusunan data dan laporan sesuai dengan ketentuan pemerintah. Dengan sistem yang terdesain seperti ini, pelayanan administrasi mampu mengurangi beban kerja manual yang selama ini menjadi tantangan utama dalam pengelolaan lembaga pendidikan.

Proses perencanaan adanya sistem informasi manajemen melalui kerja sama yang dijalin oleh MAUWH dengan PT Inagata Technosmith tentu melalui *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan pihak lembaga yang dilakukan oleh Kepala Madrasah. MoU berbentuk dokumen untuk menyatakan kesepakatan antara dua pihak atau lebih. Dalam MoU tersebut berisi kesefahaman dalam bekerjasama antar pihak yang bersifat mengikat seperti kontrak yang diperbarui satu tahun sekali. Sesuai yang diucapkan oleh bapak Faizun selaku Kepala Madrasah:

“Sebelum melakukan kerjasama, kita jajaki dulu profil Perusahaannya, termasuk personnya, oleh karena itu kita percaya, inti dari kerjasama itu kan pondasinya kepercayaan. kerjasama juga sudah cukup lama, sejauh ini tidak ada masalah, kita jaga selagi tidak ada kejadian luar biasa kita tetap menjaga kerjasama akan tetap terjaga dengan komitmen masing-masing karena edupongo juga mendapat untung dari lembaga, dan lembaga mendapat untung dari edupongo, lalu apa alasan yang bisa memisahkan kita, kemungkinan berpisah kecil di tambah lagi edupongo selalu siap melayani seiring dengan laju perkembangan, mungkin dulu dicover edupongo hanya hal abc, kemudian tahun berikutnya berkembang def, tahun berikutnya terus, mereka siap mengikuti dan melayani lembaga, andaikanpun terjadi pasti ada komunikasi yang baik dengan backup data, untuk pengamanan data insyaAllah terjamin karena background personalnya dan MoU.”⁵⁵

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Faizun selaku Kepala Madrasah pada tanggal 17 Maret 2025.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dalam menjalin kerjasama pihak madrasah tidak mengambil langkah gegabah. Penjajakan terhadap profil Perusahaan dan personalia terkait menjadi bagian penting dari proses mitigasi resiko, memastikan bahwa mitra kerja memiliki kredibilitas dan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan madrasah. Pembuatan MoU mengikat dan diperbaharui setiap satu menunjukkan adanya prinsip kehati-hatian dan fleksibilitas dalam hubungan kerjasama. Dengan adanya pembaharuan tahunan, madrasah memiliki ruang untuk melakukan evaluasi atas penggunaan sistem informasi manajemen yang diimplementasikan.

Sejalan dengan itu, dalam pengamatan peneliti sendiri MAUWH merupakan lembaga pendidikan yang update menyesuaikan perkembangan, tidak hanya itu perkembangan yang dilakukan itu untuk kebutuhan akan digitalisasi manajemen yang menunjukkan adanya kesadaran dari pihak madrasah terhadap pentingnya transformasi teknologi dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Hal ini sejalan dengan salah satu misi yang menyebutkan bahwa lembaga akan meningkatkan mutu dan layanan pendidikan melalui sistem manajemen kelembagaan yang dikelola secara profesional.

Keberadaan sistem informasi manajemen menjadi krusial bagi lembaga pendidikan. Di era modern ini, manusia telah mengubah orientasinya ke arah teknologi, sehingga kemudahan mendapatkan informasi bagi seluruh pemangku kepentingan menjadi kebutuhan

dasar yang harus dipenuhi oleh lembaga pendidikan. Seperti yang diucapkan oleh bapak Kepala Madrasah:

“sistem informasi dengan aplikasi Edupongo di MAUWH menjembatani sistem madrasah untuk saling berinteraksi antar leading sector yang saling membutuhkan data berdasarkan masing-masing tugasnya. Aplikasi ini hampir dapat diakses semua leading sector yang didalamnya terdapat sistem pembayaran atau administrasi, absensi guru dan murid, rapor, dan semacamnya agar penyimpanan dan pentrasferan data dapat dilakukan secara transparan tidak perlu menggunakan berkas kertas yang menumpuk atau bahkan mengantar berkas tersebut dengan jarak yang jauh. Dengan edupongo pengelolaan data dapat mempercepat dan terjamin kebenarannya.”⁵⁶

Sistem informasi merupakan pemberdayaan sistem yang saling berkaitan untuk mengumpulkan, mengelola data menjadi sebuah informasi agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada semua pemangku pendidikan lembaga.

Tabel 4.1 Jenis-Jenis Sistem Informasi Manajemen

No	Jenis Sistem Informasi	Fungsi	Alamat	Akses
1.	Edupongo	Akomodasi manajemen data madrasah mulai dari pencatatan hingga pengarsipan administrasi, data siswa dan guru, presensi siswa dan guru, rapor, dan layanan pesan antara guru dengan orang tua.	https://mauwbu.edupongo.com/	Guru
2.	Si Unggul MAUWH	Aplikasi orang tua siswa untuk mengakses informasi aktivitas anak dari ponsel. Seperti presensi, biaya akademik, rapor, profil siswa, pengumuman dan <i>live chat</i> .	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.androidedupongo.siunggul&pcampaignid=web_share	Orang tua,
3.	<i>E-Assessment</i>	Ujian melalui sistem online	https://ujian.edupongo.com/	Peserta didik
4.	<i>Website</i>	Menyebarkan informasi dan lain sebagainya yang berkaitan dengan kelembagaan, MAUWH serta sebagai pelayanan satu pintu terpadu (PTSP)	https://mauw.sc.id/	Publik

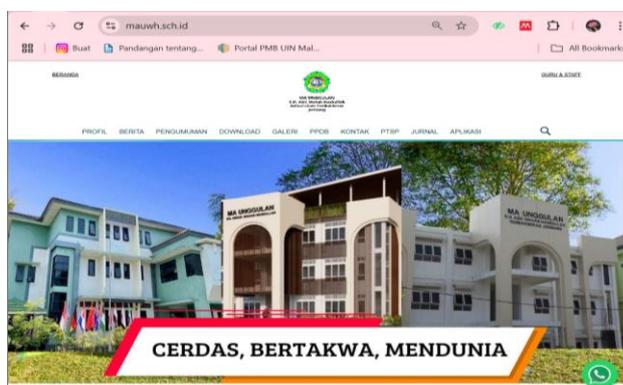
⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Faizun selaku Kepala Madrasah pada tanggal 17 Maret 2025

System informasi manajemen didesign untuk memberikan pelayanan yang baik. Kategori pelayanan terbagi menjadi dua yaitu untuk kalangan public dan internal. Pelayanan public dirancang untuk umum yaitu masyarakat luas yang membutuhkan informasi terkait kelembagaan. Sedangkan sistem informasi secara internal yakni diperuntukkan sebagai pelayanan lembaga terhadap pengelolaan manajemen, orang tua dan peserta didik.

a. Pelayanan public

Secara umum, pelayanan yang diberikan oleh MA Unggulan Wahab Hasbullah kepada khalayak umum atau pihak-pihak yang membutuhkan. System tersebut dapat diakses melalui laman <https://mauwh.sch.id/>, terkait frekuensi input data oleh Wakil Kepala Hubungan Masyarakat yang menyampaikan bahwa:

“pelayanan di MAUWH nomor satu kita ingin mempermudah pelayanan, menyebarkan informasi, khususnya bagi humas.”⁵⁷



Gambar 4.1 Website MA Unggulan Wahab Hasbullah⁵⁸

⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Binti Muslikah selaku Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat (HUMAS)

⁵⁸ Dokumentasi Website Sistem Informasi Manajemen sebagai Pelayanan secara Publik.

Berdasarkan dokumentasi tersebut, penulis melihat bahwa website resmi MA Unggulan Wahab Hasbullah menyediakan berbagai fitur layanan digital yang mendukung transparansi informasi dan kemudahan akses bagi seluruh stakeholder, baik peserta didik, orang tua, maupun masyarakat publik. Navigasi utama dari observasi penulis mengenai situs ini mencakup fitur:

- 1) Beranda, yakni halaman depan website dengan menampilkan gambar gedung madrasah dengan slogannya yaitu “cerdas, bertakwa, mendunia”, jika ditarik ke atas akan memunculkan Terdapat juga kolom pencarian cepat, yang memudahkan pengguna dalam menemukan informasi tertentu secara efisien. Selain itu, terdapat informasi program studi yang disajikan secara sistematis, meliputi tiga jurusan: Matematika dan IPA (MIPA), Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), dan Keagamaan. Penyajian ini memudahkan calon peserta didik dan orang tua dalam memahami pilihan akademik yang tersedia di madrasah. Pada bagian kanan bawah layer terdapat integrasi tombol WhatsApp yang berfungsi sebagai aluran komunikasi langsung antara pengunjung website dengan pihak madrasah. Dengan hanya satu kali klik, pengguna dapat terhubung melalui aplikasi WhatsApp untuk menyampaikan pertanyaan, mengakses informasi layanan, atau berkonsultasi secara real-time dengan admin yang bertugas.

Pada halaman beranda juga dilengkapi dengan video profil lembaga, program unggulan, berita, dan fitur PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) yang memberikan informasi rinci mengenai persyaratan, jalur pendaftaran, serta mekanisme penerimaan siswa baru secara online. Fitur ini menunjukkan komitmen madrasah dalam menyederhanakan proses layanan administratif berbasis digital. Di samping informasi PPDB, ditampilkan pula testimoni tokoh, seperti pernyataan dari Hj. Mundjidah Wahab selaku pembina madrasah, sebaran alumni dari mancanegara yang memperkuat citra lembaga sebagai institusi pendidikan unggulan dengan pengelolaan profesional.

- 2) Profil, yaitu fitur yang menyediakan tiga kategori utama, diantaranya: 1) Profil Madrasah, pengunjung dapat mengakses informasi mengenai profil pimpinan, Sejarah berdirinya madrasah, visi dan misi, serta struktur organisasi yang menggambarkan tata kelola dan manajemen lembaga secara transparan. 2) Profil Akademik, menyediakan gambaran mengenai kurikulum yang diterapkan, program-program unggulan sebagai diferensiasi layanan pendidikan, serta profil lulusan yang menunjukkan capaian hasil pendidikan. 3) Profil Kesiswaan, menginformasikan prestasi siswa, sebaran alumni, organisasi siswa, serta kegiatan ekstrakurikuler yang mencerminkan pengembangan potensi siswa secara holistik.

- 3) PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru), yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi calon peserta didik dalam mengakses informasi dan melakukan proses pendaftaran secara daring. Pada halaman ini, pengunjung dapat menemukan dua sub-menu penting, yaitu “Penerimaan Siswa Baru” dan “Daftar Asrama/Ribath”. Pada bagian “Penerimaan Siswa Baru”, menyajikan informasi yang sangat rinci, meliputi jalur pendaftaran (jalur prestasi dan reguler), kuota masing-masing jurusan (MIPA, IPS, Agama, dan Bahasa), serta alur pendaftaran online yang terdiri dari beberapa langkah praktis, seperti cara login ke sistem PPDB, mengunggah dokumen, serta pembayaran formulir melalui aplikasi yang telah ditentukan (Si Unggul MAUWH). Tersedia pula syarat administrasi secara lengkap dan kontak person yang bisa dihubungi untuk membantu proses pendaftaran. Sementara itu, sub-menu “Daftar Asrama/Ribath” menyajikan data nama-nama unit asrama beserta nama pengasuh dan nomor kontakannya. Informasi ini sangat bermanfaat untuk calon siswa yang berasal dari luar daerah dan membutuhkan tempat tinggal selama menempuh pendidikan.
- 4) PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), yang dirancang untuk memudahkan proses pelayanan madrasah, terutama dalam pengajuan surat keluar dan pendaftaran peserta didik baru (PPDB). Menu “ajukan pelayanan” terdiri dari *surat keluar, surat mutase siswa, legalisasi ijazah, peminjaman sarana prasarana*. Adapun

menu surat keluar terdapat berbagai jenis yaitu: *surat keterangan diterima, surat mutase, surat izin penelitian, surat keterangan selesai penelitian, surat undangan, surat keputusan panitia, surat izin pondok, surat tugas jabatan, surat perintah perjalanan dinas, surat keterangan siswa, surat keterangan kelakuan baik, surat ucapan terimakasih, surat edaran, surat pemberitahuan, surat permohonan, piagam guru, surat keterangan kehilangan ijazah, surat peminjaman, surat izin sowan, dan surat intruksi*. Adapun pengajuan surat tersebut sudah diberikan intruksi petunjuk pengisian perihal seperti data yang perlu dicantumkan dalam surat tersebut sesuai dengan kebutuhan masing-masing surat. Sedangkan menu “PPDB” merupakan formulir online yang terintegrasi dengan sistem pengelolaan madrasah yaitu Edupongo. Hal ini disampaikan oleh bu Binti Muslikah selaku Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat:

“di PTSP itu pintu utamanya, disini ada PPDB ada pelayanan lainnya yang diperuntukkan untuk umum misalnya mau penelitian itu kan mengajukannya disini, legalisir, surat peminjaman, pelayanan surat apa itu bisa diajukan disini. PTSP njenengan bukanya diwebsite mbak, jadi surat-surat apa itu nggak perlu kesini lewat pelayanan itu ada adminnya sendiri.”⁵⁹

- 5) Berita, selain menampilkan informasi berita terkini, fitur berita juga berfungsi sebagai pusat dokumentasi dan publikasi berbagai

⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Binti Muslikah selaku Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat pada tanggal 17 Maret 2025.

jenis konten digital yang mencerminkan salah satu program unggulan madrasah yaitu “karya tulis” baik karya fiksi atau non fiksi. Menu ini terbagi menjadi beberapa sub-kategori yang mencakup Artikel, Berita, Cerpen, Jurnal, serta Pembelajaran. Tersedianya jurnal ilmiah seperti El Hijaz Vol. 1 Nomor 1 dan 2 menunjukkan adanya budaya literasi dan akademik yang kuat di madrasah ini. Selain itu, konten Cerpen menampung karya sastra siswa yang turut mendorong kreativitas dan ekspresi bahasa.

- 6) Pengumuman, menyajikan kegiatan dan kebutuhan kelembagaan seperti pengumuman *open recruitment* (lowongan guru) untuk publik dan pengumuman angket rencana studi lanjut untuk peserta didik.
- 7) Download, pusat penyimpanan dokumen digital yang dapat diakses dan diunduh baik oleh peserta didik, guru maupun masyarakat umum. Dokumen tersebut menyajikan berbagai jenis file edukatif seperti materi pembelajaran (misalnya materi haji, materi zakat, materi kurban).
- 8) Galeri, wadah dokumentasi visual yang menampilkan berbagai kegiatan madrasah dalam bentuk album foto dan video. Fitur ini bertujuan untuk menyampaikan citra aktivitas madrasah secara menarik kepada publik. Di dalamnya, pengunjung dapat mengakses momen-momen penting seperti kegiatan ekstrakurikuler, event keagamaan, pelatihan, serta aktivitas siswa

lainnya yang tergolong dalam beberapa kategori kegiatan seperti *Qiraatul Qur'an bi al-Taghonni*, *Seni Sholawat Al Banjari*, *Pembinaan Kitab Kuning*, *Young Research*, *Kaligrafi*, *Pencak Silat*, hingga *Pramuka*.

- 9) Kontak, fitur yang dirancang untuk memudahkan komunikasi antara madrasah dengan masyarakat, calon peserta didik, atau pihak terkait yang terdiri dari Alamat lengkap google maps sehingga dengan sekali klik dapat mengarahkan ke Lokasi keberadaan madrasah, nomor telepon, formulir pesan, dan email.
- 10) Jurnal, Jurnal El-Hijaz merupakan salah satu program unggulan MA Unggulan Wahab Hasbullah yang bertujuan untuk mencetak peserta didik yang terampil dalam kepenulisan karya fiksi dan nonfiksi, sekaligus mengembangkan kompetensi akademik dan kreatifitas yang memuat artikel ilmiah, analisis isu terkini dari perspektif Islam, serta integrasi ilmu sosial dan teknologi. Keberadaan jurnal El-Hijaz tidak hanya menjadi media publikasi tetapi juga sarana pembelajaran bagi siswa dalam mengembangkan karya tulis ilmiah dan kreatif, sekaligus menumbuhkan budaya literasi di lingkungan madrasah yang dieditori langsung oleh bu Hayyinatul Wafda, S.H.I, M.Ag selaku wakil kepala bidang kurikulum.
- 11) Aplikasi, fitur yang menyediakan dua menu yaitu *e-library* (perpustakaan) dan *e-fisika*. Perpustakaan Permata Cendekia

MAUWH menawarkan kemudahan akses literasi dan meningkatkan minat baca peserta didik, yang meliputi rekomendasi koleksi populer, fitur pencarian dengan kata kunci dari judul, pengarang, atau subjek, serta informasi detail dan ketersediaan buku. Sedangkan e-fisika merupakan platform digital pembelajaran Fisika yang dikembangkan oleh salah satu pendidik MAUWH. Aplikasi ini dirancang untuk aksesibilitas yang fleksibel terhadap materi Fisika, memungkinkan siswa untuk belajar secara mandiri tanpa terikat oleh batasan waktu dan Lokasi melalui beragam sumber belajar, yaitu video pembelajaran, ringkasan materi, contoh soal, dan lembar kerja.⁶⁰

Dengan mengoptimalkan menu website tersebut, madrasah berharap dapat meningkatkan kepuasan publik melalui layanan cepat, akurat dan terpadu serta memperluas jejaring akademik dan digitalisasi.

b. Pelayanan internal

Pelayanan secara internal dirancang dan digunakan untuk member MAUWH yaitu manajemen lembaga, peserta didik, dan orang tua melalui aplikasi edupongo yang hanya dapat diakses oleh Lembaga yang terintegrasi dengan aplikasi si Unggul MAUWH. Edupongo dapat diakses melalui website yang di ditujukan kepada pengelolaan lembaga untuk meninput data, mengolah data sehingga

⁶⁰ Observasi Website MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang 05 Mei 2025

menjadi informasi sebagai keberlangsungan tata kelola. Sistem informasi secara digital memiliki tiga ranah konsep utama, yaitu:

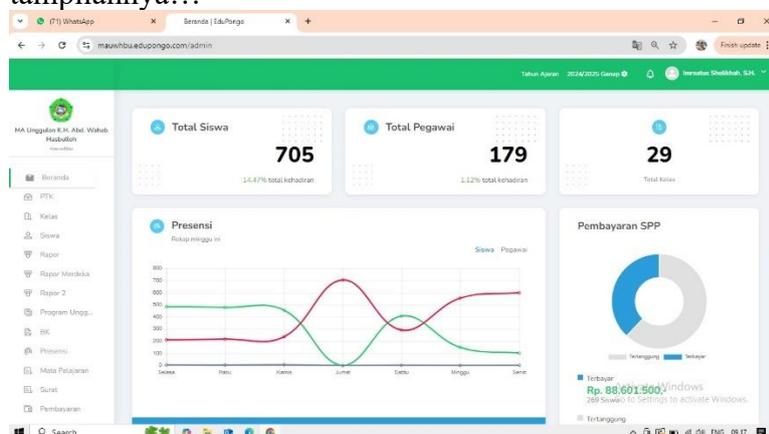
1) Manajemen

Rancangan sistem informasi untuk manajemen madrasah membantu administrasi, penyimpanan data, hingga penyebaran informasi yang terintegrasi kepada ponsel orang tua siswa. Hal ini disampaikan oleh bu Binti Muslikah selaku Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat:

“di Edupongo itu terkait administrasi guru, wali murid dan siswa”⁶¹

Sistem ini diakses oleh leading sector dengan ranah kelola, user dan password masing-masing. Seperti yang dikatakan oleh bu Imroatus Sholihah selaku operator:

“setiap guru mempunyai user dan kata sandi masing-masing, jadi aksesnya terbatas sesuai dengan kebutuhannya, kalau saya operator bisa mengakses semuanya, kalau guru hanya bisa menginput soal saja, berikut saya tunjukkan tampilannya...”



Gambar 4.2 Dashboard SIM melalui Edupongo⁶²

⁶¹ Wawancara dengan Ibu Binti Muslikah selaku Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat (HUMAS) pada tanggal 17 Maret 2025.

⁶² Dokumentasi aplikasi Edupongo Sistem Informasi Manajemen sebagai Pelayanan secara Internal.

“...jadi dari tampilan depannya terdapat menu-menu seperti PTK, kelas, data siswa, rapot merdeka, rapot program unggulan, BK, presensi, mata Pelajaran, dsb. Kita juga bisa tau berapa persen siswa dan guru yang masuk, jumlah uang yang kita punya dari pembayaran SPP”⁶³

Berdasarkan pengamatan peneliti sistem ini mampu menyediakan data yang komprehensif dan *real-time* untuk mendukung pelayanan madrasah karena terintegrasi dengan aplikasi yang diakses oleh orang tua. Hal ini dikuatkan oleh penjelasan dari operator yaitu Ibu Imro'atus Sholihah:

“di beranda ini ada presensinya, jadi langsung dianalisis oleh programnya, karena sekarang anak luar jawa kan sudah banyak yang pulang menjelang hari raya jadi presensinya cuma 21%, hari ini yang masuk berapa itu sudah di analisis oleh programnya, pembayarannya juga sudah terkontrol, ini tentang siswanya, ada fitur PTK, ada fitur ruang kelas disini juga ada banyak isinya ada data siswa, orang tua, wali, upload berkas misalnya ada foto, KK, yang datanya berdampak integrasi dengan rapor, sebenarnya ini sudah ada ekstrakurikuler, tapi ini biasanya diinput pas ujian mau rapotan aja soalnya ekstranya anak-anak beda, disini karna kelas XII nya menggunakan k13 maka pakainya rapor, kelas X sama XI nya pakai rapor Merdeka, disini juga ada program unggulan, juga ada rapor sendiri untuk program unggulan, ini presensi anak-anak, ini kalau ada keterangan fingerprint berarti anaknya fingerprint sendiri, kalau nggak ada berarti wali kelasnya nanti keterangannya disini wali kelas ngoten, fitur BK nya belum maksimal tentang pelanggaran, sebenarnya kan ada pelanggaran sama prestrasi tapi selama ini masih manual belum diinputkan, jadi kalau di BK sebenarnya sudah ada berkasnya tapi belum dimasukkan ke edupongo. Ada fitur RPP yang isinya media pembelajaran juga belum maksimal, karna dulu kita sudah pernah diminta untuk membuat wadahnya tapi belum diinputkan, sebenarnya sudah ada di youtube tapi belum dimasukkan, ini fitur jurnal PTK yang selama ini sudah berjalan, in ikan karna banyak guru yang mengakses edupongo, jadi bu um ngapain aja nih

⁶³ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025.

hari ini? oh khotmil qur'an, yang selama ini terlaksana oleh guru struktural, jadi laporan tim humas harini ngapain saja. Trus ada fitur PPDB, dari link PTSP PPDB nanti masuk datanya kesini, jadi seluruh aktivitats guru struktural dan fungsional itu dilaporkan disini setiap hari untuk menjadi data evaluasi mingguan bersama pimpinan dan evaluasi bulanan. Untuk fitur ujian, jadi gurunya tinggal download template, trus isi template trus upload lagi. Bentuk ujiannya juga tidak monoton kok mbak, ada mencocokkan, ada benar salah jadi itu kita request trus dibuatkan fiturnya. Ohya pondok juga mendapat user dan password mbak, jadi bisa memantau nih siapa yang sudah masuk dan yang tidak masuk, bekerja sama dengan pengurus pondok, ada beberapa fitur yang kurang maksimal itu seperti fitur BK, fitur RPP, alumni melanjutkan dimana pakai jalur apa, sebenarnya ada sudah ada tapi belum di input. Kalau fingerprint ada servernya sendiri, kalau lainnya ya masing-masing sector ada backupnya. Kalau pengamanannya sudah cukup aman selama ini, kalau pemrosesan data sudah secara otomatis seperti analisis berapa persen siswa yang masuk dan hasil nilai ujian yang otomatis langsung keluar setelah melakukan ujian tadi, disiti kan sudah ada default langsung misalnya soalnya 100 itu bisa ternilai teranalisis.”⁶⁴

Dari penjelasan tersebut menguatkan data observasi yang telah peneliti jajaki dan amati lebih dalam dari tampilan dashboard utama, Adapun uraian fitur-fiturnya sebagai berikut:

- a) Jumlah total peserta didik dan guru, yang tercatat serta jumlah kelas yang dikelola. Rekapitulasi mingguan disajikan dalam bentuk grafik garis, memperlihatkan tren kehadiran peserta didik dan guru secara harian beserta alasannya sakit, izin, atau alpha.
- b) Rapor akademik siswa dalam bentuk grafik batang yang dikelompokkan berdasarkan kelas. Rentang kelas mulai dari

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025.

tingkat X hingga XII, mencakup berbagai jurusan seperti IPA, IPS, dan Agama. Penyajian visual nilai ini sangat membantu guru dan wali kelas dalam menganalisis pencapaian akademik secara kolektif maupun individu.

- c) Visualisasi dalam bentuk diagram lingkaran status pembayaran SPP detail dengan menampilkan jumlah peserta didik yang belum dan telah melunasi beserta total nominalnya.
- d) Fitur pesan masuk sebagai alat komunikasi dua arah antara madrasah dengan orang tua yang dilengkapi dengan detail pesan masuk tersebut dari wali nama peserta didik, misalnya pesan “wali dari Mochammad Akmal Firdaus Al-Mukarramy” beserta kebutuhannya seperti konfirmasi pembayaran atau pertanyaan terkait informasi madrasah.⁶⁵

Adapun beberapa fitur lainnya yaitu:

- a) PTK (Pendidik dan Tenaga Kependidikan/Pegawai Tenaga Kerja), yang didalamnya terdapat seluruh identitas data guru mulai dari NIP (Nomor Induk Pegawai), foto, nama lengkap, email, jenis kelamin, status jabatan (Anggota BK, Anggota Unit Penjaminan Mutu (UPM), Bendahara BOS, Bendahara BP3, Bendahara Insidental, Barang, dan Jasa, Bendahara Umum, Ketertiban, Guru, Kepala Madrasah, Kepala

⁶⁵ Observasi aplikasi Edupongo MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang 05 Mei 2025.

Perpustakaan, Kepala Perpustakaan dan Laboratorium, Kepala Tata Usaha, Koordinator Bimbingan Konseling, Koordinator Keagamaan, Koordinator Unit Penjaminan Mutu (UPM), Operator, Pembina OSIS dan IPPNU, Pembina OSIS dan IPPNU, Petugas Keagamaan, Petugas Keamanan dan Kebersihan, Petugas Kebersihan, Staf BK/BP, Staf Humas, Staf Perpustakaan, Staf TU), tempat tanggal lahir, tanggal mulai tugas, NIK, nomor telepon, dan aksi untuk user password anggota.

- b) Siswa, yaitu fitur yang menyimpan data identitas siswa. Didalamnya terdapat data NIS (Nomor Induk Siswa), NIK (Nomor Induk Kewarganegaraan), NISN (Nomor Induk Siswa Nasional, User ID (untuk login aplikasi si Unggul MAUWH), Foto, No ID Fingerprint, Nama lengkap, Tempat tanggal lahir, Agama, Kelas, Alamat, Nama Wali, Nomor telepon wali dan Email.
- c) Rapor, menyajikan pengaturan rapor dan penilaian. Pengaturan rapor hanya bisa diakses oleh admin yang didalamnya terdapat pengaturan terhadap cover, template rapor, cetak rapor, pengaturan, pengaturan fitur, mata Pelajaran, penilaian, prestasi, dan ekstrakurikuler. Sedangkan fitur penilaian dapat diakses oleh wali kelas yang didalamnya terdapat nilai pengetahuan, keterampilan, spiritual dan sosial,

rapor PTS Merdeka, penilaian lain, catatan wali kelas, prestasi dan ekstrakurikuler. Rapor ini ditujukan pada siswa-siswi kelas XII yang menggunakan kurikulum K-13.

- d) Rapor Merdeka, yang menyediakan tata Kelola template tujuan dan penilaian TP (Tujuan Pembelajaran), Rapor PAS (Penilaian Akhir Semester), template proyek, penilaian proyek, rapor proyek, catatan rapor, pengaturan dan rekap nilai semester yang terintegrasi langsung untuk siswa kelas X dan XI yang menggunakan kurikulum merdeka.
- e) Program unggulan, fitur ini digunakan untuk mensistem rapor unggulan yang diantaranya terdapat pengaturan kelas unggulan, aspek penilaian, program unggulan, siswa, nilai, dan cetak rapor, mengingat madrasah ini adalah madrasah yang membawa nama unggulan.
- f) Bimbingan Konseling (BK) mencakup pencatatan pelanggaran peserta didik, prestasi peserta didik, penilaian pelanggaran, penilaian prestasi, dan rekap penilaian.
- g) Presensi, didalamnya terdapat sub fitur berupa presensi siswa, presensi siswa manual, presensi pegawai, presensi maple PTK, presensi pengaturan, pengaturan presensi, hari libur dan Lokasi. Uraian presensi tersebut terintegrasi dengan system fingerprint yang diolah secara otomatis dengan aplikasi edupongo lalu menjadi sebuah informasi pada

aplikasi si Unggul MAUWH. Data tersebut meliputi Nomor Induk Siswa (NIS), Nama lengkap, kelas, tanggal, jam masuk, status telat atau tidak, jam keluar, dan keterangan.

- h) Media Pembelajaran, wadah bagi guru untuk menginput media pembelajarannya serta digunakan untuk data base yang mungkin akan membantu penilaian madrasah misalnya akreditasi. Hal ini disampaikan oleh bu Imro'atus Sholihah:

“ada fitur media pembelajaran ini sebenarnya sudah disediakan untuk guru, media pembelajarannya sudah disediakan tempat tapi pelaksanaannya belum maksimal.”⁶⁶

Dari penjelasan tersebut bahwa fitur media pembelajaran adalah fitur yang baru ditambahkan dan pelaksanaannya membutuhkan waktu penyesuaian.

- i) Pembayaran, fitur yang terintegrasi dengan aplikasi si Unggul MAUWH mengenai tagihan siswa, tagihan SPP, kustom SPP siswa, pembayaran manual, histori subsidi, histori pembayaran, dan biaya lain.
- j) Jurnal, jurnal aktivitas digunakan sebagai alat dokumentasi kinerja dengan pendekatan digitalisasi manajerial yang transparan untuk evaluasi kerja mingguan, bulanan, dan data base.

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025.

- k) PPDB, system penerimaan santri baru terintegrasi dengan fitur PPDB yang ada di website madrasah. Dalam kelolanya terdapat data nomor pendaftar, NIK, nama siswa, verifikasi, lulus/tidak, diterima/tidak.
- l) Ujian, sebagai alat Kelola penilaian madrasah berbasis digital, diantara terdapat fitur kelompok ujian yang didalamnya terdapat data penilaian apa saja yang telah dilakukan dan pada tahun berapa, kemudian fitur AKM (Asesmen Kompetensi Minimum), bank soal, monitor ujian, serta laporan yakni hasil nilai ujian dan hasil ujian AKM.
- m) Pengumuman, menampilkan data pengumuman dari tambah pengumuman baru, berapa kali pengumuman dibuat, judul pengumuman, waktu terbitnya pengumuman, aksi (lihat, ubah dan hapus).
- n) Alumni, system untuk arsip data sebaran alumni dengan menyertakan tahun lulus, universitas, program studi, dan jalur masuk universitas.
- o) Pondok, data nama-nama pondok yang ada di Yayasan Bahrul Ulum, beserta nama pengasuh, pengurus yang bertanggung jawab sebagai data siswa yang berada di pondok pesantren, dimana tempat siswa-siswi berdomisili agar mudah menjalin komunikasi atau suatu saat membutuhkan sesuatu.

- p) Pesan, menjembatani orang tua untuk komunikasi dua arah, yang ditampilkan secara detail dari nama orang tua wali dari siswa beserta kelasnya. Fitur pesan ini terintegrasi dengan aplikasi si Unggul MAUWH.
- q) Pengguna, system ini dipegang oleh operator untuk menambah, mengganti atau menghapus pengguna. Fitur ini didalamnya terdapat data nama pengguna, kata sandi, dan level (jabatan) untuk mengintegrasikan data-data yang diperlukan.
- r) Laporan, fitur ini digunakan sebagai rekap otomatis untuk laporan kepada kepala madrasah mengenai presensi siswa, presensi pegawai, dan pembayaran SPP yang dapat diunduh menjadi format Microsoft excel.
- s) Pengaturan ranah operator digunakan untuk mengatur server local, identitas, PPDB, Profil, Fingerprint, pembayaran dan tahun ajaran.⁶⁷

Sehingga dengan adanya fitur-fitur yang seluruhnya disajikan dalam tampilan dashboard yang informatif dan mudah diakses, pengelolaan data akademik menjadi efektif, menunjukkan adanya penguatan relasi yang responsif dan partisipatif dalam manajerial, serta memungkinkan pimpinan

⁶⁷ Observasi aplikasi Edupongo MA Ungulan Wahab Hasbullah Jombang 05 Mei 2025.

madrasah untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara real-time dan akurat.

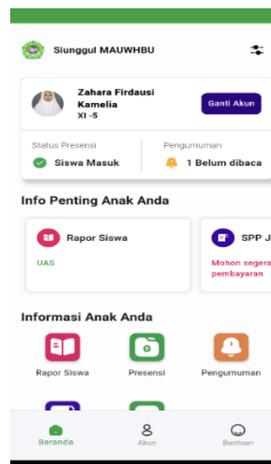
2) Orang tua

Madrasah merancang sistem informasi manajemen dengan fitur integrasi langsung dengan orang tua. Aplikasi bernama “Si Unggul MAUWH” yang dikembangkan dari platform EduPongo memfasilitasi transparansi informasi antara madrasah dan orang tua. Dalam hal ini operator madrasah mengatakan bahwa:

“aplikasi si unggul bisa diunduh di hp orang tua dengan icon yang dipilih disesuaikan logo madrasah agar mempermudah untuk mencari aplikasi tersebut, setelah di download orang tua bisa masuk ke aplikasi dengan username dan password yang diberikan.”⁶⁸

Melalui aplikasi ini, orang tua dapat mengakses data kehadiran dan kemajuan akademik siswa secara *real-time* melalui perangkat seluler tanpa terikat batasan waktu dan ruang. Selain itu, sistem ini juga menyediakan fitur komunikasi dua arah dalam bentuk *chat*, sehingga memungkinkan interaksi yang lebih efektif antara madrasah dan orang tua.

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025.



Gambar 4.3 Dashboard Si Unggul MAUWH⁶⁹

- a) Dashboard, aplikasi Si Unggul MAUWH memberikan kemudahan akses informasi akademik kepada orang tua atau wali murid secara *real-time*. Pada bagian atas dashboard, pengguna dapat melihat informasi identitas siswa, yaitu nama lengkap (Zahara Firdausi Kamelia), tingkat kelas (XI-5), serta status akun yang sedang digunakan, dengan opsi untuk mengganti akun. Terdapat juga status presensi siswa yang menunjukkan bahwa siswa dalam keadaan "Masuk", disertai ikon hijau sebagai indikator kehadiran. Selain itu, terdapat fitur pengumuman yang secara langsung menampilkan jumlah notifikasi yang belum dibaca oleh pengguna, memudahkan pengguna untuk tetap terinformasi terhadap pengumuman terbaru dari pihak madrasah. Di bawahnya, tersedia bagian "Info Penting Anak Anda" yang menampilkan ringkasan data akademik dan administratif. Fitur "Rapor Siswa"

⁶⁹ Dokumentasi Sistem Informasi Manajemen sebagai Pelayanan secara Internal 05 Mei 2025.

menunjukkan bahwa nilai Ujian Akhir Semester (UAS) telah tersedia, sedangkan fitur "SPP" menyampaikan peringatan kepada pengguna mengenai kewajiban pembayaran yang belum dilunasi. Pada bagian "Informasi Anak Anda", ditampilkan ikon navigasi cepat menuju beberapa menu penting seperti Rapor Siswa, Presensi, dan Pengumuman, pembayaran dan pesan yang masing-masing menggunakan ikon visual yang mudah dikenali untuk mempermudah interaksi pengguna. Peserta didik

- b) Pembayaran, menyediakan informasi terperinci mengenai status dan rincian tagihan pendidikan siswa untuk tahun ajaran 2024/2025. Sistem ini menyajikan daftar tagihan berdasarkan bulan dan jenis kegiatan atau kebutuhan siswa, dilengkapi dengan nominal pembayaran dan status pelunasan. Setiap item pembayaran dilengkapi dengan indikator visual berupa ikon centang hijau untuk menandai status "Lunas", serta disediakan opsi untuk mengunduh bukti pembayaran secara langsung melalui tombol Unduh. Sementara itu, tagihan lain yang masih belum dibayar, ditandai dengan status "Pilih untuk bayar", memungkinkan pengguna memilih item mana yang ingin dibayar. Di bagian bawah terdapat tombol aksi utama Bayar Tagihan, yang memudahkan pengguna untuk melakukan pembayaran secara langsung dari aplikasi.

- c) Biodata, identitas pribadi akun siswa ditampilkan dengan meliputi foto, Nomor Induk Siswa Nasional (NISN), Nomor Induk Siswa (NIS) internal madrasah, serta nama orang tua/wali, tempat dan tanggal lahir siswa, serta alamat tempat tinggal lengkap.
- d) Rapor, akses terintegrasi terhadap hasil evaluasi akademik siswa berdasarkan semester dan tahun ajaran yang sedang berjalan, dalam hal ini Tahun Ajaran 2024/2025. Pengguna dapat memilih antara semester Ganjil dan Genap untuk melihat perkembangan nilai secara periodik. Di dalam fitur ini terdapat beberapa jenis rapor yang mengacu pada model penilaian yang berbeda, antara lain Rapor Kurikulum 2013, Rapor PTS Merdeka, Rapor PAS Merdeka, Rapor Unggulan, serta Rapor Proyek Merdeka. Setiap jenis rapor ditampilkan dengan ikon berbentuk buku yang membedakan status aksesnya: ikon berwarna merah menandakan rapor sudah dapat diakses, sedangkan ikon abu-abu menunjukkan rapor belum tersedia atau belum bisa diakses, seperti yang tampak pada Rapor PTS Merdeka dan Rapor Proyek Merdeka. Kehadiran fitur ini menunjukkan adanya upaya sistematis dari pihak madrasah untuk mendokumentasikan dan menyampaikan hasil belajar siswa secara transparan dan digital, memungkinkan orang tua

maupun siswa untuk memantau capaian akademik secara langsung dan tepat waktu.

- e) Pesan, sarana komunikasi internal antara wali murid dengan pihak madrasah. Tampilan fitur ini menyajikan tiga komunikasi utama yang terklasifikasi secara jelas, yaitu dengan bagian Administrasi, bagian Keuangan, dan Wali Kelas.
- f) Pengumuman, media penyampaian informasi resmi dari pihak madrasah kepada seluruh wali murid. Fitur ini biasanya memuat berbagai informasi penting seperti jadwal kegiatan madrasah, perubahan kalender akademik, informasi ujian, libur nasional, serta pengumuman lainnya yang bersifat administratif maupun akademik. Informasi yang ditampilkan dalam fitur ini bersifat satu arah, artinya pengguna hanya dapat menerima dan membaca pengumuman tanpa bisa memberikan balasan atau tanggapan langsung melalui fitur tersebut.⁷⁰

Keberadaan fitur-fitur tersebut menjadikan aplikasi ini sangat signifikan dalam mendukung transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas pengelolaan informasi madrasah. Tidak hanya mempermudah orang tua dan siswa dalam mengakses informasi, integrasi ini juga sebagai bentuk pelayanan jarak

⁷⁰ Observasi aplikasi Si Unggul MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang pada tanggal 05 Mei 2025.

jauh pihak madrasah dan wali murid. Hal ini menunjukkan bagaimana teknologi digital secara adaptif memenuhi kebutuhan manajemen pendidikan masa kini, sekaligus mendorong terbentuknya ekosistem madrasah yang lebih terorganisir, responsif, dan kolaboratif.

3) Peserta didik

Sistem assessment berbasis digital yang terhubung secara integrasi dengan edupongo yang dikelola oleh guru. Hal ini diperjelas oleh bu Imro'atus Sholihah selaku operator sebagai berikut:

“untuk penilaian, input soal dan raport itu setiap guru ya, jadi setiap guru punya akun masing-masing, satu guru cuma bisa mengakses sesuai mapelnya saja.”⁷¹

Dengan tahapan, para guru menginput soal ke edupongo dengan template yang sudah disediakan berdasarkan mapel masing-masing. Melalui ujian ini, peserta didik dapat mengaksesnya melalui website <https://ujian.edupongo.com/> dengan perangkat keras laptop dan jaringan yang sudah disediakan oleh madrasah.

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025.

2. Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang

Pelaksanaan sistem informasi manajemen di MAUWH Jombang kini menjadi bagian integral dari sistem pelayanan yang diterapkan. Hal ini sejalan dengan komitmen madrasah untuk terus meningkatkan mutu pelayanan serta menciptakan kenyamanan bagi para pemangku pendidikan yang mencakup penyediaan informasi. Adapun pelayanan menurut Kepala Madrasah dimaknai dengan penjelasan berikut:

“MAUWH merupakan lembaga pendidikan yang secara tidak langsung menjadi lembaga pelayanan masyarakat (*public service*), tentunya kita memberikan pelayanan yang cepat, memudahkan, dan terjamin kebenarannya. Sebagai penyedia layanan jasa pendidikan, MAUWH mengolah data yang tidak sedikit, oleh karena itu MAUWH mendesain untuk manajemen data tersebut”⁷²

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh bapak Miftakhul Arif selaku

Koordinator Unit Penjaminan Mutu:

“sebagai lembaga pendidikan yang membawa sebutan unggulan, manajemen yang diterapkan juga harus unggul, baik dari sistem keuangan, kurikulum, humas, hingga penjaminan mutu dan itu termasuk dalam misi lembaga.”⁷³

Dapat dimengerti bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen di MAUWH Jombang merupakan bentuk nyata dari komitmen madrasah dalam mewujudkan pelayanan pendidikan.

⁷² Wawancara dengan Bapak Faizun selaku Kepala Madrasah pada tanggal 17 Maret 2025.

⁷³ Wawancara dengan Bapak Miftakhul Arif selaku Unit Penjaminan Mutu pada tanggal 16 Maret 2025.

Penerapan ini tidak hanya bertujuan untuk mengelola data secara efektif, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai aspek manajemen madrasah. Hal ini sejalan dengan misi MAUWH sebagai lembaga pendidikan unggulan yang menempatkan pelayanan sebagai prioritas utama dalam operasionalnya.

Dengan demikian, pelaksanaan sistem informasi manajemen memenuhi kebutuhan madrasah sekaligus kebutuhan dan keinginan para pengguna secara optimal sebagai kerangka kerja manajerial yang mendukung pemrosesan data menjadi informasi. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibu Hayyinatul Wafda yang menjadi operator awal munculnya sistem informasi manajemen berbasis digital mengatakan bahwa:

“sistem manajemen itu pengendali alur dan data madrasah yang bisa mengatur, mengolah, sampai menyajikan data tersebut menjadi informasi.”⁷⁴

Langkah strategis tersebut mengarah pada pengelolaan madrasah dalam menghadapi tantangan era digital, yakni sistem yang tidak hanya membantu pengolahan data, tetapi juga mendukung transparansi, pemrosesan data yang akurat, dan pelayanan terhadap kebutuhan pengguna pada era modernisasi.

Penerapan manajemen lembaga berbasis digital yang disebut dengan istilah edupongo dapat diakses melalui website tidak perlu mendownload aplikasi tertentu. Awal dari penerapan sistem ini tidak

⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Hayyinatul Wafda selaku Waka Kurikulum pada tanggal 05 Mei 2025

hanya menuntut kesiapan infrastruktur teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia. Meskipun dibangun dengan teknologi, keberhasilan system ini bergantung pada peran seorang admin atau operator sebagai pengelola utama. Oleh karena itu, sumber daya manusia dapat ditingkatkan melalui pelatihan, pendampingan dan pengembangan kompetensi dalam mendukung efektivitas implementasi system informasi manajemen. Berikut penjelasan dari operator:

“untuk pelatihan, saya dilatih langsung oleh admin sebelumnya, kalau sebelum-sebelumnya saya nggak tau ya, karna saya baru dua tahun ini, memang saya benar-benar dilatih sama ustadzah hayyin admin sebelumnya. Kalau ada kendala sampai hari ini beliau masih tetap mendampingi untuk komunikasi dengan PT Inagata itu tadi. Kalau edupongo bisa dipelajari dari tutorialnya ya biasanya kalau ada fitur baru ada tutorialnya, kalau yang terbaru kemarin kita sudah bisa bayar lewat indomaret, shopeepay, e-wallet itu mbak.”⁷⁵

Tidak hanya itu, beliau juga mengungkapkan bahwa pelatihan tidak hanya mengenai sistem digital saja, tapi juga tentang kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan:

“sebenarnya kita setiap tahun sebenarnya juga ada pelatihan upgrade PTK gitu mbak, untuk cara melayani gitu setiap tahun ada, dan ada sertifikatnya juga, terakhir kita melakukan itu dengan LP Ma’arif Jawa Timur.”⁷⁶

Ungkapan tersebut, disampaikan juga oleh Bu Hayyinatul Wafda:

“kita pernah melakukan pelatihan yang menjadi madrasah binaan LP Maarif NU Jatim, salah satunya tentang branding madrasah melalui platform digital”⁷⁷

⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025

⁷⁶ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025

⁷⁷ Wawancara dengan Ibu Hayyinatul Wafda selaku Waka Kurikulum pada tanggal 24 April 2025.

Peningkatan kapasitas SDM, termasuk operator, sangat penting untuk optimalisasi SIM di institusi pendidikan. Ini bukan hanya soal teknis digital, tetapi juga pengembangan layanan profesional. Penerapan digitalisasi tersebut mampu membentuk persepsi public mengenai lembaga yang unggul sebab mengikuti transformasi perkembangan zaman serba digital. Oleh karena itu, Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang terpilih sebagai lokasi pelaksanaan *Pelatihan Digital Branding Madrasah Unggul* yang diselenggarakan oleh Lembaga Pendidikan Ma'arif PWNNU Jawa Timur bekerja sama dengan Kementerian Agama RI. Kegiatan yang berlangsung pada tanggal 17–18 November 2024 tersebut diikuti oleh sembilan madrasah unggulan yang berada di bawah naungan LP Ma'arif Jawa Timur. Pemilihan MAUWH sebagai tuan rumah didasarkan pada penilaiannya sebagai madrasah model yang telah menunjukkan praktik unggul dalam berbagai aspek, termasuk pengelolaan program pendidikan, fasilitas, dan integrasi teknologi informasi dalam sistem layanan pendidikan. Hal ini juga dikuatkan oleh Bu Imro'atus Sholihah selaku Operator:

“Untuk mengembangkan digital selain edupongo, kayak aplikasi kemarin misalnya ujian LP Ma'arif UAMNU itu juga ada pelatihannya dan didukung penuh dengan kepala madrasah, diberi surat tugas, pokoknya kalau ada pelatihan berkenaan dengan operator pasti kepala madrasah sangat mempersilahkan dan memfasilitasi”⁷⁸

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025.

Pelatihan tersebut dirancang sebagai upaya untuk meningkatkan kapasitas madrasah dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas melalui strategi digital branding yang terstruktur dan berbasis teknologi. Para peserta tidak hanya menerima materi secara teoritis, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk mengamati langsung praktik-praktik unggulan yang diterapkan oleh MAUWH. Praktik tersebut meliputi pemanfaatan sistem informasi dalam mendukung layanan publik dan akademik, optimalisasi media digital sebagai sarana komunikasi dan promosi lembaga, serta pengelolaan sarana-prasarana berbasis teknologi. Keterlibatan MAUWH sebagai model dalam kegiatan ini menunjukkan pengakuan atas keberhasilannya dalam mengimplementasikan sistem informasi manajemen guna meningkatkan mutu layanan pendidikan secara menyeluruh, serta menjadi rujukan bagi madrasah lain dalam menghadapi tantangan era digital.

Pelatihan berkelanjutan dan kolaborasi eksternal menunjukkan komitmen institusi dalam menghadapi transformasi digital, dengan operator sebagai kunci tata kelola pendidikan berbasis teknologi informasi. Operator bertanggung jawab penuh dalam memastikan setiap fitur dapat berjalan optimal. Sebagaimana dijelaskan oleh bu Imro'atus Sholihah selaku operator:

“Tugas admin itu untuk memantau dan memasukkan data, biasanya kan misalnya di PPDB itu kan input data peserta didik yang kurang maksimal ya mbak, misalnya ada yang kurang itu berarti admin yang harus memperbaiki, kemudian misalnya ada

kendala di biodata siswa, oh ternyata inputnya salah nih, kita yang benerin. Contoh untuk cover rapot itu, setting tapel misalnya, kalau tapelnya salah kan harus dirubah ke sebelumnya, itu juga tugas admin.”⁷⁹

Oleh karena itu, admin bertindak sebagai *gatekeeper* (penjaga gawang utama) yang memastikan bahwa data yang dimasukkan ke dalam system akurat dan system berjalan sesuai dengan rencana serta kebutuhan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa admin juga bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan keberlanjutan data yang tersimpan. Dalam konteks ini, strategi pengamanan data menjadi hal yang sangat krusial, mengingat seluruh informasi akademik, keuangan, dan kepegawaian tersimpan dalam system secara digital, sebagaimana yang telah disampaikan berikut:

“saya juga punya data backupnya, disini ada saya sendiri juga ada manualnya, yang lain kayaknya juga gitu mbak masih punya data manual meskipun disini sudah ada.”⁸⁰

Penyampaian tersebut diperkuat dengan ungkapan bu Hayyin Wafda selaku Waka Kurikulum:

“Sebagian di simpan di google drive dan Sebagian di amankan di laptop inventaris madrasah. Selama ini masih belum ada kejadian kehilangan data, kecuali dulu waktu saat belun era digitalisasi ada data yang hilang akan tetapi masih dapat di atasi, kalau sekarang sudah di era digitalisasi tidak ada kejadian kehilangan data, artinya dengan adanya teknologi ini sangat membantu kita dalam mengamankan data”⁸¹

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025

⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025

⁸¹ Wawancara dengan Ibu Hayyinatul Wafda selaku Waka Kurikulum pada tanggal 24 April 2025.

Selain itu, Bapak Miftakhul Arif juga menyampaikan hal yang sama mengenai strateginya dalam menjaga data yaitu:

“Saya kira semuanya sudah di tata, tapi yang pasti data-data di jamin aman karena kita selalu melakukan back up. Contohnya seperti saya yang pernah berposisi di waka kurikulum, saya menyadari bahwa saya tidak selamanya berada di kurikulum, sehingga saya kemudian harus memback up data-data yang saya miliki. Pertama ada di laptop inventaris sekolah, lalu saya pindah di google drive, tapi saya juga harus mengamankan melalui flaskdisk atau apapun di laptop saya sendiri, artinya jika sewaktu-waktu salah satu data ada yang hilang saya sudah punya salinannya, semua sepertinya sudah di antisipasi.”⁸²

Hal ini menegaskan bahwa penerapan sistem informasi manajemen juga harus menjaga keamanan data yang dibuktikan dengan strategi pencadangan data. Karena kita tidak tahu apa yang akan terjadi di masa mendatang serta untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan dengan memperkuat pencadangan, keamanan, dan menjaga control penuh. Namun sejauh ini tidak ada kendala serius dalam penerapannya. Hal ini diungkapkan oleh bapak Kepala Madrasah:

“tidak ada kendala yang serius, hanya pernah trouble, itupun langsung kita ajukan ke pihak PT Inagata, tidak sampai 24jam sudah ditangani”⁸³

Ungkapan tersebut diperkuat dengan pernyataan Bu Imro’atus Sholihah selaku operator:

“Kalau kendala cuma wifi biasanya, paling Cuma trouble, kalau eror-eror itu tidak bisa langsung ya, jadi kita harus komunikasi dengan tim IT yang di Inagata, tapi ngga lama kok biasanya maksimal 2-3 jam nanti sudah bisa.”⁸⁴

⁸² Wawancara dengan Bapak Miftakhul Arif selaku Unit Penjaminan Mutu pada tanggal 16 Maret 2025.

⁸³ Wawancara dengan Bapak Faizun selaku Kepala Madrasah pada tanggal 17 Maret 2025.

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Imro’atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025.

Hal sedemikian juga dialami oleh peserta didik, bahwa kendala yang pernah terjadi tidak mengganggu secara signifikan. hal tersebut tidak terjadi secara rutin dan masih dapat diatasi dengan mudah:

“Kita bisa mengakses si unggul MAUWH, fiturnya juga sama dengan yang diakses sama orang tua, Gampang diakses, Cuma kadang ada ganti password, tapi itu ga setiap minggu gitu engga, Cuma kalau ada pembaruan sistem gitu”⁸⁵

Dari fakta-fakta yang disampaikan, menunjukkan bahwa kendala penerapan sistem informasi manajemen tidak ada yang serius. Kendala minor tersebut dapat cepat teratasi, hal ini menunjukkan sistem teknis yang baik, koordinasi lancar, dan kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum sistem telah berjalan dengan baik, dengan dukungan teknik yang responsive dan koordinasi. Dukungan ini tidak hanya terlihat dalam penanganan kendala jaringan, tetapi juga tercermin dalam upaya pemenuhan sarana pendukung, seperti perangkat keras. Beliau juga mengungkapkan bahwa:

“Untuk hardware saya menggunakan laptop, kalau kurikulum ada komputernya sendiri, tapi laptop yang saya pakai ini kemarin di upgrade oleh madrasah karena penyimpanannya kurang, karena saya lebih nyaman pakai laptop bisa dibawa Kemana-mana”⁸⁶

Pernyataan ini menunjukkan bahwa madrasah turut aktif dalam memastikan kelayakan dan keamanan perangkat yang digunakan tenaga pendidik dalam menunjang proses tata Kelola. Menariknya, hal ini juga sejalan dengan pengalaman peserta didik yang menyatakan

⁸⁵ Wawancara dengan Jenieu Aisy Metta selaku Peserta didik pada tanggal 16 Maret 2025.

⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025.

bahwa perangkat utama yang mereka gunakan dalam proses pembelajaran adalah laptop. Ananda Jenieu Aisy Metta sebagai salah satu peserta didik menyampaikan:

“Hardware yang digunakan oleh peserta didik yaitu laptop, buat zoom, trus sama akses ke website pembelajaran yang kita pakai, ya contohnya harini biologi yak e website biologi, trus biasanya dipakai buat presentasi PPT”⁸⁷

Kesesuaian penggunaan antara pendidik dan peserta didik menunjukkan adanya keselarasan dalam ekosistem digital pembelajaran, dimana perangkat keras menjadi komponen yang mendukung kelancaran akses materi dan pelaksanaan kegiatan belajar-mengajar secara efektif.

Implementasi SIM di MAUWH Jombang terbukti strategis dalam modernisasi tata kelola pendidikan, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keamanan data melalui dukungan SDM, perangkat keras, dan sistem teknis yang responsif, serta menciptakan ekosistem digital terpadu. Keberhasilan pelayanan ini lebih lanjut akan diuraikan sebagai berikut:

a. Cepat dan Tepat Waktu

Kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi salah satu indikator dalam sistem informasi manajemen yang diterapkan di MAUWH Jombang. Hal ini mencerminkan bentuk tanggung jawab lembaga dalam memberikan pelayanan.

⁸⁷ Wawancara dengan Jenieu Aisy Metta selaku Peserta didik pada tanggal 16 Maret 2025.

“menurut saya pelayanan yang berkualitas itu pelayanan yang cepat, menurut saya juga sudah mencapai pelayanan yang berkualitas, karna ketika pembayaran itukan bisa langsung di cek sama orang tua, bisa dibayarkan dan dilihat centang hijaunya seketika realtime gitu ya, salin itu, ada juga PTSP untuk yang pelayanan surat itu kita disini ini juga mempermudah meskipun jarak jauh tidak kesini.”⁸⁸

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh bapak Kepala Madrasah, penggunaan sistem digital yang memberikan dampak signifikan terhadap kecepatan akses data, tanpa harus melalui proses manual yang memakan waktu. Beliau menyampaikan bahwa:

“jika data itu disimpan dalam sebuah file, berdampak juga pada kecepatan, jika data itu dibutuhkan maka mencarinya bisa cepat. Data yang sekian banyak tidak membutuhkan tempat seperti dulu lagi bahkan cukup dihandle di pelayanan terpadu satu pintu, itu data apapun sudah tercover disitu.”⁸⁹

Hal ini diperkuat oleh pengalaman peserta didik yang merasakan langsung respon cepat dari pihak madrasah terhadap permasalahan yang dihadapi. Seorang peserta didik yang mengatakan:

“Kualitas pelayanan dari sistem sekolahnya gada yang kurang, bagus juga, kalau kita ada keluhan gitu langsung ditangani.”⁹⁰

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan tidak hanya terorganisir dengan baik, tetapi juga mampu merespons kebutuhan pengguna dengan cepat dan tepat waktu.

⁸⁸ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025.

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Faizun selaku Kepala Madrasah pada tanggal 17 Maret 2025.

⁹⁰ Wawancara dengan Jenieu Aisy Metta selaku Peserta didik pada tanggal 16 Maret 2025.

b. Kepercayaan

Sebagai bentuk digitalisasi, madrasah memberikan akses Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada website. Penerapan ini berlangsung efektif karena dapat memberikan kemudahan bagi siapapun yang berkepentingan. Perspektif ini dikuatkan oleh bapak Kepala Madrasah yang mengatakan:

“Sejauh ini sistem pelayanan digital sangat efektif, banyak kemudahan yang bisa kita berikan kepada masyarakat, karena semua data sudah ada disitu disatu pintu ptsp, disamping itu data yang diberikan bersifat privasi dan aman.”⁹¹

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat difahami bahwa website menjadi wadah penyebaran data yang layak untuk dikonsumsi oleh masyarakat yang membutuhkan akan data tersebut. Sudut pandang ini juga dikuatkan oleh Ibu Binti Muslikah selaku Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat (HUMAS):

“Adanya website sebagai pelayanan nomor satu di MAUWH itu untuk mempermudah pelayanan, nomor dua kita ingin lebih menyebarkan informasi agar lebih bisa dipercaya lah, menyebarkan informasi dengan segala cara itu.”⁹²

Pernyataan tersebut menggambarkan adanya sistem informasi manajemen dengan website dapat menciptakan efektivitas pelayanan digital dalam mengadopsi teknologi sebagai bagian dari strategi pelayanan. Pelayanan dengan memberikan informasi yang akurat sehingga dapat membangun kepercayaan publik.

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Faizun selaku Kepala Madrasah pada tanggal 17 Maret 2025.

⁹² Wawancara dengan Ibu Binti Muslikah selaku Wakil Kepala Urusan Hubungan Masyarakat (HUMAS) pada tanggal 17 Maret 2025.

c. Kemudahan

Pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam pelayanan di MAUWH Jombang tidak hanya bertujuan untuk efisiensi, tetapi juga sebagai bentuk jaminan kemudahan informasi kepada seluruh pihak yang terlibat. Kepala madrasah menegaskan bahwa sistem yang diterapkan mampu memberikan akses langsung dan jelas dalam memantau berbagai informasi, berikut penyampaiannya:

“Dengan pengelolaan berbasis teknologi semua menjadi mudah, misalnya urusan pembayaran, orang tua bisa tau tagihan yang belum ditunaikan mereka bisa melihat melalui edupongo yang jika belum dibayar tandanya merah, jika sudah dibayar bertanda hijau.”⁹³

Sementara itu, pernyataan dari peserta didik memperkuat bahwa sistem ini mempermudah orang tua juga berdampak kepada kedisiplinan peserta didik. berikut ungkapan dari Jenieu Aisy Meta salah satu peserta didik di MAUWH Jombang:

“Keuntungan di kita untuk memudahkan pembayaran, kalau buat absenan kelas kita hadir atau engganya, itu bakal langsung ke orang tua kan, jadi tau hari ini ga masuk Kemana nih? Kalau sakit ada datanya seperti itu dan buat kita semakin disiplin.”⁹⁴

Menariknya, kemudahan dalam sistem tersebut tidak hanya dalam ranah administrasi atau sekedar memberi informasi kepada orangtua mengenai peserta didiknya. Hal itu juga berdampak

⁹³ Wawancara dengan Bapak Faizun selaku Kepala Madrasah pada tanggal 17 Maret 2025.

⁹⁴ Wawancara dengan Jenieu Aisy Metta selaku Peserta didik pada tanggal 16 Maret 2025.

pada karakter peserta didik yakni menjadi pribadi yang lebih disiplin.

d. Kepedulian

Kepedulian madrasah terhadap pelayanan tercermin dalam upaya mempermudah seluruh proses pengelolaan dan akses data. Madrasah menunjukkan perhatian yang nyata dengan menyediakan sistem yang mendukung pelayanan kepada orang tua secara efektif. Bagi orang tua, bentuk kepedulian ini terlihat dari kemudahan saat mendaftarkan anak ke madrasah hingga proses input data yang dapat dilakukan secara mandiri, Hal ini disampaikan oleh bapak kepala madrasah:

“Proses PPDB menjadi mudah dengan adanya edupongo dan si unggul, siswa tidak perlu jauh-jauh datang ke Lokasi, cukup dengan mengirim data-data pentingnya lalu di verifikasi kebenarannya selanjutnya siswa dengan otomatis sudah terdaftar”⁹⁵

Hal ini dialami langsung oleh salah satu wali murid Ibu Sri Mukarromah, menjelaskan bahwa:

“Lebih enak bagi kita yg jauh dari pondok pesantren Bahrul Ulum mbak.karna kita nggak usah susah payah jauh-jauh datang ke madrasah untuk mendaftarkan diri ke MAUWH. cukup dengan mencet link nya, kita bisa mengisi data untuk mendaftar dan bisa langsung mendapatkan sambutan yang hangat dari madrasah. Alhamdulillah anakku yang nomor 3 sudah selesai juga daftar tahun ini mbak. gak ribet begitu isi data, tidak lama dari itu dapat juga link untuk menjawab soal-soal tes masuk madrasah. Ini benar-benar

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Faizun selaku Kepala Madrasah pada tanggal 17 Maret 2025.

memudahkan wali santri untuk mendaftarkan anaknya masuk sekolah.”⁹⁶

Secara *realtime* pendaftaran peserta didik baru dapat diakses dengan mudah, data siswa yang sudah terdaftar akan dapat dipantau melalui sistem edupongo yang diakses oleh madrasah. Pelayanan tersebut dilakukan mengingat madrasah merupakan lembaga pendidikan dibawah naungan pondok pesantren yang siswanya datang dari berbagai kota.

Keperdulian tersebut juga dialami oleh peserta didik yang merasakan betapa jauhnya jarak tempuh rumah dan orang tuanya:

“Dengan adanya Siunggul MAUWH malah Gampang, soalnya kayak orang tua ga perlu kesini untuk tau kondisi kita kan bisa lihat dari siunggul, kita belum ap akita sudah apa, Apalagi disini kan banyak anak-anak yang rumahnya jauh, contohnya aku di blitar dekatnya bung karno.”⁹⁷

Dengan pernyataan peserta didik tersebut, dapat dirasakan bahwa sebagai anak mereka tidak ingin merepoti atau menyusahkan orang tuanya. Hal ini sejalan dengan penyampaian bapak Kepala Madrasah yang menegaskan bahwa lembaga pendidikan yang berada dinaungan pondok pesantren peserta didiknya berasal dari berbagai kota:

“orangtua itu kan diberbagai daerah, bahkan sampai papua. Oleh karena itu untuk bahkan mengumpulkan pertemuan wali murid itu tidak mudah karena mereka datang dari jauh-jauh, biasanya kita pakai zoom meeting dalam sosialisasi

⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Sri Mukarromah selaku Wali Murid pada tanggal 04 Mei 2025.

⁹⁷ Wawancara dengan Jenieu Aisy Metta selaku Peserta didik pada tanggal 16 Maret 2025.

setiap semester kita sampaikan dan tatap muka dengan wali murid melalui virtual”⁹⁸

Hal ini dikuatkan oleh pak Miftakhul Arif selaku Unit

Penjaminan Mutu:

“biasanya setiap satu tahun sekali kita ada zoom meet setiap awal tahun kita bentuk silaturahmi dan menggali informasi pada orang tua tentang bagaimana tingkat keouasan terhadap layanan madrasah, dari pengasuh juga sama kita biasanya punya agenda sowan kepada pengasuh kita mintai pendapat mereka kira-kira apa yang kurang dari madrasah kita sehingga dapat kita benahi apa yang perlu kitra kembangkan intinya semua akan kita gali informasi.”⁹⁹

Madrasah menunjukkan empati tinggi terhadap berbagai sektor dengan menyediakan akses digitalisasi sistem, terlebih untuk menjembatani keterbatasan jarak. Hal ini menunjukkan adanya komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna serta adanya keterbukaan.

e. Cermat dan Akurat

Data dan informasi yang diolah dan dipublikasikan harus disusun dengan jelas, bebas dari kekeliruan, karena dalam informasi dapat menimbulkan kesalahfahaman. Di MAUWH Jombang hal ini menjadi perhatian serius, sehingga informasi yang disampaikan selalu dijaga agar tidak mengandung *noise* atau menyesatkan:

“Ga pernah salah data, tepat semua, kalau ada pembayaran yang belum dibayar ya datanya belum, kalau sudah di bayar

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Faizun selaku Kepala Madrasah pada tanggal 17 Maret 2025.

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Miftakhul Arif selaku Unit Penjaminan Mutu pada tanggal 16 Maret 2025.

ya datanya sudah dibayar, jadi ngga pernah kalau ada yang sudah bayar tapi di aplikasi belum bayar, langsung otomatis jadi ga perlu kesini, untuk aksesnya juga ngga sulit.”¹⁰⁰

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh pengalaman langsung oleh peserta didik:

“Kalau salah data kayaknya ga ada kak, tapi temenku pernah Cuma salah di Namanya, kayak yang aslinya mohammad jadi Muhammad gitu, bukan salah yang parah, dan itu kita adukan ke guru langsung dibenerin”¹⁰¹

Dengan demikian, keakuratan akan selalu dijaga agar tidak menimbulkan kesalahpahaman serta akses informasi lebih terpercaya dan minim kesalahan. Sehingga dapat difahami bahwa madrasah teliti dalam menjalin kerjasama dengan pihak eksternal yaitu PT Inagata Technosmith. Dalam pelaksanaannya, PT Inagata Technosmith menyediakan sistem informasi manajemen yang diminta oleh madrasah. MAUWH menginginkan adanya sistem manajemen lembaga yang dapat mempermudah pengelolaan dan pelayanan. Sistem tersebut bernama Edupongo. Edupongo mengintegrasikan secara menyeluruh antar waka kurikulum, waka kesiswaan, bendahara, guru yang dapat dipantau secara langsung oleh kepala madrasah. Sehingga edupongo bukan hanya menjadi alat untuk mengelola administrasi dan operasional, tetapi menjadi sarana memberikan pelayanan kepada peserta didik dan orang tua. Keselarasan ini memastikan bahwa penggunaan edupongo

¹⁰⁰ Wawancara dengan Jenieu Aisy Metta selaku Peserta didik pada tanggal 16 Maret 2025.

¹⁰¹ Wawancara dengan Jenieu Aisy Metta selaku Peserta didik pada tanggal 16 Maret 2025.

tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan di MAUWH.

Hal ini diucapkan oleh bapak kepala madrasah sebagai berikut:

“pelaksanaan sistem informasi sejauh ini sangat efektif, banyak kemudahan yang madrasah berikan kepada orang tua, peserta didik, dan masyarakat, karena semua pelayanan sudah ada di aplikasi edupongo tersebut.”¹⁰²

Pelaksanaan sistem informasi manajemen yang terjadi selama ini selaras dengan kebutuhan institusi, yakni efisiensi kerja internal tetapi juga secara langsung meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan pendidikan, terutama orang tua dan peserta didik. hal ini diungkapkan langsung oleh peserta didik:

“Kualitas pelayanan dari sistem sekolahnya gada yang kurang, bagus juga, kalau kita ada keluhan gitu langsung ditangani. Aplikasi ini untuk pelayanan tu penting banget sih, Apalagi buat sekolah yang ada dipondok. Dengan Pelayanan itu, Apalagi si unggul itu, orang tua saya jadi tau kondisi saya disini meskipun nggak telfon nggak kontak, tapi orang tua bisa tau disini Ngapain aja, contoh program keseharian kita kelas 10 kelas 11 12 juga ada disitu, program ada pembelajaran outing dan acara-acara lainnya.”¹⁰³

Pelaksanaan sistem informasi manajemen di institusi ini terbukti selaras dengan kebutuhan internal maupun eksternal.

Tidak hanya membantu efisiensi kerja di lingkungan madrasah,

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Faizun selaku Kepala Madrasah pada tanggal 17 Maret 2025.

¹⁰³ Wawancara dengan Jenieu Aisy Metta selaku Peserta didik pada tanggal 16 Maret 2025.

sistem ini juga mampu memberikan pelayanan yang responsif dan transparan bagi pengguna layanan pendidikan.

3. Implikasi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang

Melalui sistem informasi manajemen dengan aplikasi ini, kualitas layanan di MAUWH mengalami peningkatan yang signifikan.

a. Kemudahan

Kemudahan yang diterapkan oleh sistem informasi manajemen bukan semata-mata kemajuan teknis saja, melainkan bagian dari strategi manajerial. Sebelumnya, proses rekapitulasi data dilakukan secara manual dan memakan waktu. Namun dengan pengelolaan dengan sistem dirasa perubahan dalam hal peningkatan kemudahan, sehingga kini dapat diakses secara real-time dan dari mana saja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Madrasah yang membandingkan sebelum dan sesudah adanya sistem informasi manajemen yang telah diterapkan:

“dulukan sebelum adanya edupongo kalau wali murid tanya tentang pembayarannya berapa, itukan menunggu mentotal manual mbak, kalau ada edupongo sekarang kan semua bisa ngakses, oh totalnya segini. Terus kalau ada yang mendaftar di PPDB itu berapa si total pendaftaranya bisa langsung kita lihat dimana saja”¹⁰⁴

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Imro'atus Sholihah selaku Operator pada tanggal 17 Maret 2025.

Pernyataan Kepala Madrasah tersebut mengindikasikan adanya pergeseran pola kerja dari sistem manual menjadi sistem digital berbasis teknologi informasi. Pandangan ini turut diperkuat oleh pernyataan salah satu pendidik yang menyoroti dampak nyata implementasi sistem informasi tersebut dalam konteks pengelolaan dan transparansi data yang mengungkapkan bahwa:

“dampak dari adanya sistem informasi berbasis digital ini memudahkan dalam mengolah dan menyajikan data untuk orang lain, karena dalam madrasah satu data dari satu sektor saja bisa dibutuhkan oleh sektor-sektor yang lain, bisa mudah mengontrol data tersebut, termasuk personalia madrasah yang bertanggung jawab terhadap data, tidak ada data bertumpuk dan berbeda-beda, kemudian efisiensi tenaga dan waktu, karena data bisa diakses kapanpun, dimanapun, dan siapapun yang punya hak akses terhadap data tersebut.”¹⁰⁵

Pernyataan tersebut menggambarkan transparansi data lintas sektor dalam satuan lembaga pendidikan. Melalui sistem berbasis digital, data tidak lagi tersebar dan terfragmentasi, melainkan terintegrasi dalam satu platform yang memungkinkan akses cepat, akurat, dan lintas fungsi, sehingga mendukung prinsip “satu data” yang esensial dalam manajemen modern. Hal ini dialami secara langsung oleh bu Sri Mukarromah selaku Wali Murid:

“Alhamdulillah si unggul ini gampang kok, cara mengoprasionalkannya itu gampang yang penting kita sudah download, masukkan nomor pinnya anak kita masing-masing, langsung masuk nanti sudah ada data-data, pembayaran, absensi, dan lain-lain.”¹⁰⁶

¹⁰⁵ Wawancara dengan Ibu Hayyinatul Wafda selaku Waka Kurikulum pada 24 April 2025.

¹⁰⁶ Wawancara dengan Ibu Sri Mukarromah selaku Wali Murid pada tanggal 09 Februari 2025.

Realitas ini menggambarkan keberhasilan lembaga dalam menjembatani kesenjangan digital antar pemangku kepentingan, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap madrasah sebagai institusi pendidikan yang adaptif terhadap perkembangan zaman.

b. Citra Positif

Profil publik yang positif oleh masyarakat terhadap madrasah merupakan salah satu dimensi cerminan dari kualitas pelayanan yang diberikan secara konsisten dan berkesinambungan. Dalam konteks ini, madrasah berhasil membangun reputasi melalui transformasi kelembagaan yang signifikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh bapak Miftakhul Arif dari Unit Penjaminan Mutu yang menjelaskan:

“Madrasah ini mengalami beberapa transformasi, yang awalnya SMK menjadi MAU yang terjadi pada tahun 2015, jika melihat dari rentan 10 tahun terakhir ini kemajuannya sangat pesat, indikatornya sangat jelas, dulu sebelum transformasi itu peserta didiknya sekitar 40-60 anak, sekarang 170-200an, berarti kalau memang konsumen tidak puas dengan kita tentukan logikannya tidak akan sebesar itu lonjakannya, dulu masih satu jurusan, hanya jurusan agama kemudian ipa, kemudian sekarang tahun ini insyaallah kita akan menambahkan satu jurusan bahasa untuk lembaga swasta di Tengah 10 lembaga sltA, kita disini ada 10 lembaga, ada yang negeri ada yang swasta. Dengan jumlah siswa yang kemajuannya tergolong sangat pesat jika kita tidak berkualitas tentunya masyarakat tidak akan mempercayakan kepada kita. Artinya jika dilihat dari sisi itu saya mengakui jika berkualitas, mengapa kok seperti itu? Karena programnya yang di buat oleh petugas visioner, jadi dalam orang kerja itu kan punya visi punya capaian dan capaian itu yang dirumuskan oleh kepala madrasah, salah satunya misalkan bapak kepala mulai tahun ini membuat

slogan bahasanya, hamper setiap tahun kita mempunyai slogan bergerak, sejajar, berlari, mendahului. Itu kata-kata slogan tapi menjadi modal prinsip untuk kita bergerak.”¹⁰⁷

Madrasah menunjukkan keseriusan dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui inovasi program dan pendekatan yang berbasis teknologi sesuai kebutuhan masyarakat. Integritas ini tercermin melalui bertambahnya jumlah peserta didik yang signifikan. Kepercayaan ini tidak hadir secara instan, melainkan dibangun melalui pelayanan yang terpercaya, perencanaan program, dan kepemimpinan yang kuat. Konsistensi pelayanan tersebut tidak hanya dirasakan pada ranah kelembagaan, tetapi juga sampai pada pengalaman langsung wali murid dalam mengakses informasi melalui platform digital madrasah. Hal ini tampak dari yang dirasakan orang tua dalam memantau perkembangan anaknya dan mendapatkan informasi secara rutin:

“kemudian di unggul ini juga terdapat pengumuman-pengumuman terkait dengan kegiatan madrasah, hari libur dan sebagainya. yang penting itu wali murid harus sering memantau dan membuka si unggul agar mengetahui semua kegiatan yang berada di madrasah setiap harinya, kemudian terkait dengan raport sudah lengkap semuanya mulai dari kelas 10 sampai kelas 11, semua laporan kegiatan belajarnya sudah masuk semua di si unggul”¹⁰⁸

Dari pernyataan tersebut, secara nyata terintegrasi dengan sistem kelembagaan, baik dari madrasah, orang tua dan peserta didik. Dengan informasi yang terus diperbarui terkait kegiatan

¹⁰⁷ Wawancara dengan Bapak Miftakhul Arif selaku Unit Penjaminan Mutu pada tanggal 16 Maret 2025.

¹⁰⁸ Wawancara dengan Ibu Sri Mukarromah selaku Wali Kelas pada 09 Februari 2025.

harian, hari libur, hingga laporan akademik, oleh karena itu madrasah secara tidak langsung menunjukkan komitmennya terhadap keterbukaan dan akuntabilitas. Hal ini memperkuat kepercayaan masyarakat karena wali murid merasa tidak "dibiarkan" dalam ketidaktahuan, melainkan selalu mendapat akses informasi. Konsistensi penyampaian informasi tersebut menciptakan kesan positif terhadap manajemen madrasah. Dengan demikian, pengelolaan informasi yang baik tidak hanya meningkatkan partisipasi orang tua, tetapi juga menjadi salah satu elemen penting dalam membentuk citra institusi yang modern, dan terpercaya.

c. Prestasi

Salah satu implikasi nyata dari penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MAUWH Jombang adalah terbentuknya iklim yang mendukung lahirnya berbagai prestasi. Sistem yang terstruktur dan terdigitalisasi memungkinkan pengelolaan program-program unggulan dilakukan secara lebih efektif dan terarah. Hal ini dibuktikan dengan:

“MAUWH sendiri telah lama dikenal sebagai salah satu madrasah unggulan dengan segudang prestasi dan inovasi pendidikan. Fasilitas lengkap, program pendidikan yang berbasis keislaman dan kemodernan, serta dukungan komunitas pesantren Bahrul Ulum menjadikannya sebagai

inspirasi bagi madrasah lain yang ingin meningkatkan kualitas dan daya saingnya.”¹⁰⁹

MA Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang sebagai madrasah swasta dibawah lingkungan Yayasan Bahrul Ulum Tambakberas Jombang telah meraih berbagai penghargaan. Salah satu bentuk konkret dari keberhasilan tersebut adalah diraihnya penghargaan sebagai juara lomba video profil madrasah dalam rangka Hari Amal Bhakti (HAB) ke-79 Kementerian Agama RI tahun 2025. Dengan penghargaan tersebut MA Unggulan K.H. Abd. Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan citra lembaga yang unggul. Keberhasilan ini tidak hanya menunjukkan kemampuan lembaga dalam memanfaatkan media digital sebagai sarana promosi, tetapi juga menjadi bukti bahwa sistem informasi yang terintegrasi yakni melibatkan peran peserta didik dan guru yang telah diterapkan secara efektif dalam proses kreatif dan manajerial di lingkungan madrasah. Melalui video tersebut, nilai-nilai pendidikan, tata kelola madrasah, serta keunggulan program-program layanan ditampilkan secara menarik dan komunikatif, yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap persepsi publik.

¹⁰⁹ Dokumentasi berita website <https://mauwh.sch.id/post/mauwh-tambakberas-jombang-jadi-tuan-rumah-pelatihan-digital-branding-madrasah-unggul>

Selain itu, MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang juga meraih penghargaan sebagai Madrasah Aliyah terbaik dalam kategori Pengelolaan Website dari Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) Jombang Award 2023. Diperkuat oleh penyampaian Kepala Madrasah bapak Faizun S.Ag., M.Pd. yang mengatakan bahwa:

“Waktu itu kita mendapat suara dua tim kabupaten Jombang. Dan itupun penilai tidak mampu mencari titik lemahnya, tapi Kenapa kok diletakkan di nomor dua? itu hanya sentimennya negri dan swasta, ya karena mungkin memang kita swasta gitu aja itu bukan suudzon ya, karena waktu menilai disitu itu saya sudah menemukannya semua disini, maka saya akan bertanya tentang apa? Justru pola digitalisasi seperti inilah yang kita harapkan ditiru oleh madrasah-madrasah yang lain.”¹¹⁰

Penghargaan ini menegaskan keberhasilan MAUWH dalam menerapkan sistem informasi manajemen secara optimal, khususnya dalam pengelolaan informasi digital dan pelayanan publik berbasis website. Kriteria penilaian meliputi tata kelola informasi institusional, kelengkapan fitur situs, kemudahan akses bagi masyarakat, serta intensitas pembaruan konten.

Salah satu indikator keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan manajemen pendidikan adalah pengakuan secara eksternal. Hal ini terbukti dari diraihnya penghargaan nasional pada ajang Indonesia Smart School Award 2025. MAUWH berhasil meraih gelar “The Best Islamic School in Creating Superior Human Resources of the Year” atau Sekolah Islam

¹¹⁰ Wawancara dengan Jenieu Aisy Metta selaku Peserta didik pada tanggal 16 Maret 2025.

Terbaik dalam Menciptakan Sumber Daya Manusia Unggul. Penghargaan tersebut diselenggarakan oleh 7 Sky Global Media dan berlangsung pada Jumat, 25 April 2025 di Hotel Harris Gubeng, Surabaya.¹¹¹ Penghargaan ini merupakan bentuk pengakuan atas konsistensi MAUWH dalam membangun sistem pendidikan yang terintegrasi antara kurikulum agama dan umum, serta keberhasilannya dalam menciptakan ekosistem pembelajaran yang mendukung terciptanya generasi yang unggul, berkarakter, dan siap bersaing di tingkat global. Inovasi yang dilakukan MAUWH tidak terbatas pada aspek kurikulum, tetapi juga menyentuh dimensi pelayanan, manajemen mutu, dan penggunaan teknologi informasi dalam proses pendidikan.

Digitalisasi madrasah berkembang ke ranah pembelajaran. Lebih lanjut, secara nyata dibuktikan oleh kunjungan Kepala Kemenag Jombang yang melakukan peninjauan secara langsung ke ruang kelas MAUWH pada 04 Mei 2025 untuk melihat fasilitas pembelajaran digital yang telah diterapkan. Khususnya penggunaan *Interactive Flat Panel (IFP)*. Dr. Muhajir yakni Kepala Kemenag memberikan apresiasi atas kemajuan sarana Pendidikan tersebut, ujarnya “*Saya sangat mengapresiasi MAUWH yang telah mengintegrasikan teknologi pembelajaran*

¹¹¹ Dokumentasi berita website MAUWH Jombang <https://mauwh.sch.id/post/mauwh-tambakberas-jombang-raih-penghargaan-sekolah-islam-terbaik-2025> diakses pada 11 Mei 2025.

modern seperti IFP. Ini menunjukkan bahwa madrasah juga bisa maju dan adaptif terhadap perkembangan zaman.”. sementara itu, bapak kepala madrasah menjelaskan bahwa kemajuan fasilitas pembelajaran tersebut merupakan bagian dari Upaya madrasah dalam meningkatkan kualitas pembelajaran yang interaktif dan sesuai dengan kebutuhan generasi digital saat ini.¹¹²

Apresiasi dari Kementerian Agama Kabupaten Jombang terhadap MAUWH BU bukan sekadar pengakuan simbolis, melainkan representasi konkret dari keberhasilan madrasah dalam menerapkan manajemen pendidikan yang berkualitas dan berdaya saing. Prestasi yang ditorehkan, baik di tingkat nasional maupun internasional, serta inovasi dalam pemanfaatan teknologi pembelajaran seperti *Interactive Flat Panel* (IFP), menjadi manifestasi nyata dari sistem pendidikan yang integratif, profesional, dan adaptif terhadap tantangan global. Dalam perspektif manajemen pendidikan Islam, pencapaian tersebut mencerminkan aktualisasi nilai *ihsan* (kesungguhan) dan *istiqamah* (konsistensi) dalam mengemban amanah pendidikan, di mana sistem informasi manajemen dan strategi pendidikan diarahkan untuk menciptakan mutu, efisiensi, dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

¹¹² Dokumentasi berita website MAUWH Jombang <https://mauwh.sch.id/post/kepala-kemenag-jombang-tinjau-ruang-kelas-digital-mauwh-tambakberas> diakses pada 11 Mei 2025.

Temuan ini sejalan dengan pengamatan bahwa inovasi pembelajaran di MAUWH telah memperoleh pengakuan dari pemangku kebijakan, yang menunjukkan bahwa madrasah tidak hanya berhasil mentransformasikan sistem internalnya, tetapi juga mampu membangun jejaring dukungan eksternal yang strategis. Peninjauan langsung oleh Kepala Kemenag serta pengakuan terhadap fasilitas dan layanan madrasah menjadi indikator bahwa transformasi digital yang dijalankan telah menyentuh aspek substansial dalam pelayanan pendidikan. Lebih dari itu, dukungan dari pihak eksternal terbukti menjadi pendorong penting bagi madrasah untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan zaman.

Dalam berinovasi dan berdaya saing global MAUWH meraih penghargaan dan pengakuan bergengsi nasional “*Excellent and Inovative Islamic High School in Quality Education Program*” dalam ajang *Best Innovation Choice Award 2025*. Penghargaan ini merupakan sebuah ajang dengan penilaian sangat ketat yang tidak hanya fokus pada pencapaian akademik tetapi juga terus berinovasi pada digitalisasi madrasah, pengembangan karakter, serta integrasi antara ilmu agama dan ilmu umum dengan semangat “Bergerak seajar, Berlari mendahului” membawa pendidikan Islam Indonesia

yang maju dan mendunia.¹¹³ Penghargaan yang diraih mencerminkan keberhasilan dalam mengintegrasikan digitalisasi secara inovatif dan holistik. Inovasi ini berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan, menjadikan madrasah mampu bersaing di tingkat nasional maupun global.

Capaian-capaian tersebut menegaskan bahwa MAUWH mampu menyediakan layanan informasi yang akurat, relevan, dan responsif terhadap kebutuhan publik maupun internal. Hal ini sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas lembaga sebagai bagian dari tata kelola pendidikan Islam modern. Dengan demikian, penerapan sistem informasi manajemen yang baik tidak hanya berdampak pada efisiensi administrasi, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, reputasi lembaga, dan prestasi siswa secara menyeluruh.

¹¹³ Dokumentasi berita website MAUWH Jombang <https://mauwh.sch.id/post/ma-unggulan-kh-abd-wahab-hasbulloh-tambakberas-jombang-raih-penghargaan-bergengsi-excellent-and-innovative-islamic-high-school-in-quality-education-program> diakses pada 24 Mei 2025.

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Konstruksi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang

Perkembangan teknologi merupakan pilar penting dalam membangun daya saing suatu organisasi.¹¹⁴ Salah satu bentuk nyata pemanfaat perkembangan teknologi yaitu melalui penerapan sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen dirancang untuk mendukung operasional hingga pengendalian dalam suatu organisasi.¹¹⁵ Oleh karena itu, ketepatan desain sistem informasi manajemen perlu diperhatikan. Desain yang tepat memastikan sistem menyajikan data dengan kualitas yang tinggi dengan dampak terhadap efektivitas dan efisiensi.¹¹⁶ Dengan demikian, ketepatan desain sistem informasi manajemen menjadi kunci dalam mendukung penyediaan data berkualitas yang mendorong efektivitas dan efisiensi kinerja. Hal ini menegaskan pentingnya persiapan yang terencana sebagaimana dicontohkan dalam **QS. Al-Qamar: 49** “*Dan segala sesuatu Kami tetapkan*

¹¹⁴ Asrul Asrul, “Penerapan Strategi Manajemen Teknologi Untuk Meningkatkan Daya Saing Di Industri 4.0,” *INVESTASI: Inovasi Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi* 2, no. 4 (November 16, 2024): 215–20, <https://doi.org/10.59696/investasi.v2i4.71>.

¹¹⁵ Zahwatun Suhaibah Rangkuti et al., “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efisiensi Operasional Di Sektor Publik” 2, no. 1 (2025): 180–84, <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jinu.v2i1.3144>.

¹¹⁶ Riani Rahma Novelina and Tegar Permata Sasmita, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pengambilan Keputusan Strategis Dalam Organisasi,” *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 4, no. 2 (January 1, 2025): 3610–19, <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i2.6195>.

dengan ukuran (*perencanaan yang tepat*)”.¹¹⁷ Bahwa segala sesuatu (termasuk sistem) harus dirancang yang matang dan terarah dengan ukurannya.

Sistem Informasi Manajemen pada dasarnya merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk membantu manajemen dalam memperoleh informasi, baik yang berkaitan dengan kegiatan internal organisasi maupun dinamika di luar organisasi.¹¹⁸ Kehadiran sistem dirancang bukan sekadar alat bantu teknis, tetapi menjadi bagian penting dari strategi pengelolaan informasi yang terarah. Dengan informasi yang terorganisir, manajemen dapat lebih mudah dalam mengidentifikasi kebutuhan, memetakan informasi, serta menyesuaikan arah kegiatan dengan kondisi yang terus berkembang.¹¹⁹ Sistem informasi manajemen membantu menyatukan berbagai data dari sektor-sektor berbeda dalam satu wadah terpadu, sehingga mencegah duplikasi data dan meminimalisir kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Di lingkungan lembaga pendidikan, penerapan sistem informasi manajemen mampu memperkuat koordinasi antar bagian dan memastikan bahwa setiap informasi penting, seperti data siswa, keuangan, kehadiran, atau evaluasi pembelajaran, dapat diakses secara *real-time* dan digunakan sesuai kebutuhan.¹²⁰ Sistem informasi manajemen juga menciptakan landasan kuat bagi terciptanya keterbukaan informasi dan akuntabilitas publik. Ketika data

¹¹⁷ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*.

¹¹⁸ Wayan Gede Endra Bratha, “Literature Review Komponen Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan Brainware,” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3, no. 3 (2022), <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.824>.

¹¹⁹ R Nurhayati et al., “Telaah Manajemen Pendidikan Modern Dan Penerapan Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah,” *Journal On Education* 6, no. 1 (2023).

¹²⁰ Mar'atul Azizah, Solikhin Solikhin, and Nurul Lailiyah, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi,” *Ngaos: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 2, no. 2 (August 2024): 80–94, <https://doi.org/10.59373/ngaos.v2i2.46>.

dan informasi disajikan secara transparan dan konsisten, hal ini akan memperkuat kepercayaan dari berbagai pihak baik internal maupun eksternal organisasi.¹²¹ Maka dari itu, Sistem informasi manajemen tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung administratif, melainkan menjadi pilar penting dalam membangun pelayanan yang berkualitas, profesional, dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Pengadaan sistem informasi manajemen di inisiasi oleh kebutuhan akan upgrade sistem pengelolaan data, yang awalnya dari manual berbasis kertas menuju ke sistem teknologi pengelolaan data yang cepat, mudah dan transparan. Karena dengan sistem pengelolaan yang proper dan memadai, akan meningkatkan efisiensi kinerja lembaga, dalam hal ini MA unggulan Wahab Hasbullah, sehingga akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada seluruh warga madrasah, termasuk peserta didik, guru, dan wali murid.¹²² **QS. Al-Mu'minun: 61** menunjukkan *"Mereka itu bersegera dalam kebaikan-kebaikan, dan merekalah orang-orang yang lebih dahulu memperolehnya."*¹²³ Kecepatan pelayanan bukan sekedar kebutuhan teknis, melainkan juga manifestasi dari nilai-nilai Islami dalam memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.

Dalam melakukan pengadaan Sistem Informasi Manajemen ini, MAUWH bekerja sama dengan pihak ketiga, yaitu PT Inagata Technosmith,

¹²¹ Safira Armah and Rayyan Firdaus, "Konsep Dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen."

¹²² Rofiatul Hasanah et al., "Peran Kepala Tatausaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga Tiris," *Jurnal Kewarganegaraan* 8, no. 1 (March 2024): 119–29, <https://doi.org/10.31316/JK.V8I1.6032>.

¹²³ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*.

sebagai penyedia layanan teknologi informasi yang berasal dari Malang. Proses kerjasama antara PT Inagata Technosmith dan MAUWH dijalankan secara profesional melalui penandatanganan *Memorandum of Understanding* (MoU) yang diperbaharui setiap tahun. Dalam proses kerja sama ini menghasilkan sebuah aplikasi yang bernama Edupongo, yaitu sebuah *educational management tool* yang mengintegrasikan berbagai fungsi manajerial dalam satu sistem. Aplikasi ini menjadi jembatan dari berbagai sektor di dalam madrasah yang saling terhubung dan berbagi informasi. Sistem ini mendukung proses pengelolaan yang saling terintegrasi dan transparan serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik.¹²⁴ Sistem informasi manajemen ini dirancang untuk mendukung penyelenggaraan layanan yang optimal dalam suatu lembaga.

Pelayanan yang disediakan diklasifikasikan menjadi dua kategori utama yaitu pelayanan publik ditujukan bagi masyarakat luas yang membutuhkan informasi mengenai kelembagaan. Sementara itu, pelayanan internal diperuntukkan bagi kebutuhan pengelolaan manajemen internal lembaga, serta sebagai sarana komunikasi dan pelayanan bagi orang tua dan peserta didik. Klasifikasi jenis pelayanan penting untuk strategi alokasi sumber daya, pengukuran kinerja, serta Menyusun standar pelayanan yang relevan

¹²⁴ Harir Ahmad Rifki, Bambang Soedijono, dan Amir Fatah Soyan, "Analisis Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri," *E-Jurnal JUSITI (Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi)* 9, no. 2 (October 28, 2020): 156–63, <https://doi.org/10.36774/jusiti.v9i2.770>.

sesuai dengan target pelayanan.¹²⁵ Sebagaimana **QS An-Nahl: 90** “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat ihsan serta memberikan kepada kaum kerabat.*”¹²⁶ Dalam konteks pengelolaan pelayanan, ayat ini menekankan pentingnya keadilan (pelayanan terbaik), baik dalam lingkup internal (organisasi) maupun eksternal (masyarakat luas).

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh institusi pemerintahan atau organisasi atau lembaga sektor publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa. Kegiatan ini dilaksanakan berdasarkan standar dan regulasi yang berlaku, di mana pemerintah melalui lembaga serta aparatur yang berwenang memiliki tanggung jawab untuk menyediakan dan mengelola pelayanan tersebut secara efektif kepada masyarakat¹²⁷. Dalam hal ini MAUWH sebagai lembaga sektor publik berusaha menyediakan pelayanan publik melalui website resminya, untuk memudahkan akses informasi, transparansi dan mempercepat pelayanan.

Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang informatif, transparan, dan mudah diakses, MA Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) memanfaatkan website resminya sebagai pusat informasi

¹²⁵ Sri Yulianty Mozin, Syarifah Arkani, and Siti Nurhaliza Labasir, “Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi: Prinsip Kategori Barang, Dan Jenis Layanan,” *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 4, no. 2 (May 10, 2025): 198–207, <https://doi.org/10.58192/profit.v4i2.3321>.

¹²⁶ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*.

¹²⁷ Otanius Laia, Odaligoziduhu Halawa, and Palindungan Lahagu, “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik,” *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1, no. 1 (2022), <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>.

digital yang representatif. Website ini tidak hanya menjadi sarana promosi kelembagaan, tetapi juga menjadi wadah komunikasi antara madrasah dengan masyarakat luas, termasuk calon peserta didik, wali murid, dan pemangku kepentingan lainnya. Beberapa fitur utama yang tersedia meliputi beranda yang menyajikan informasi terbaru secara ringkas dan dinamis, profil madrasah yang menggambarkan visi, misi, struktur organisasi, dan sejarah lembaga, serta halaman khusus PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) yang memuat prosedur, jadwal, dan persyaratan pendaftaran secara lengkap dan *real-time*.

Selain itu, terdapat fitur PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang dirancang untuk memudahkan pengurusan administrasi dan layanan madrasah secara online, memberikan efisiensi waktu dan kemudahan akses bagi masyarakat. Berita dan jurnal berfungsi sebagai ruang publikasi kegiatan madrasah, pencapaian prestasi, serta karya ilmiah yang menjadi cerminan budaya akademik madrasah. Galeri foto dan video menjadi media dokumentasi visual yang menggambarkan dinamika kehidupan madrasah secara aktual. Sementara itu, e-library menjadi bentuk komitmen madrasah dalam mendukung literasi digital melalui penyediaan sumber bacaan elektronik yang dapat diakses kapan saja oleh siswa maupun guru.

Kehadiran berbagai fitur tersebut menunjukkan bahwa MAUWH tidak hanya menjalankan fungsi informatif, tetapi juga menghadirkan pelayanan yang partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik yang seperti ini menjadi bagian dari

transformasi kelembagaan menuju sistem pengelolaan madrasah yang profesional, adaptif, dan selaras dengan tuntutan era digital.¹²⁸ Transformasi digital mendorong terjadinya perubahan signifikan dalam pengelolaan layanan Pendidikan, termasuk aspek administrasi, komunikasi dan pelibatan wali murid.¹²⁹ Transformasi ini juga memperlihatkan adanya kesadaran kelembagaan bahwa MAUWH sebagai sebuah madrasah tidak bisa lagi bertumpu pada pola lama yang lamban dan tertutup. Sebaliknya, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan yang mudah dijangkau, jelas, dan terpercaya mendorong MAUWH untuk terus berinovasi dan mengadaptasi agar lebih relevan dengan perkembangan zaman. Hal ini bukan hanya soal menjawab tuntutan digital, tetapi juga bagian dari proses membangun kepercayaan publik terhadap madrasah sebagai institusi yang memiliki daya saing. Sebagaimana Allah perintahkan untuk selalu menjaga amanah dalam setiap urusan dalam **QS. An-Nisa': 58** "*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kamu menetapkan dengan adil...*"¹³⁰

¹²⁸ Ali Mustopa Yakub Simbolon Mustopa and Iswantir Iswantir, "Pengembangan Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Di Era Disrupsi," *Jurnal Al-Qalam Jurnal Kajian Islam & Pendidikan* 15, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.47435/al-qalam.v15i1.1565>.

¹²⁹ Miftahul Jannah et al., "Transformasi Digital Dalam Manajemen Pendidikan Islam: Peluang Dan Tantangan," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam* 5, no. 1 (2023): 131–40, <https://doi.org/https://doi.org/10.32832/tadibuna.v14i2.18503>.

¹³⁰ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*.

Dengan pengelolaan berbasis teknologi informasi ini, MAUWH menunjukkan kemampuannya dalam mengelola perubahan secara strategis. Tidak hanya sebatas mengikuti arus digitalisasi, tetapi secara aktif memanfaatkannya untuk meningkatkan mutu pelayanan, memperkuat tata kelola, serta menciptakan relasi yang sehat antara lembaga dan masyarakat. Pendekatan ini menjadi representasi nyata dari komitmen MAUWH dalam menyongsong masa depan pendidikan yang adaptif dan progresif.

2. Pelayanan Internal

Dalam sebuah organisasi, keberlangsungan operasional tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan dalam melayani pihak luar, melainkan juga sangat bergantung pada bagaimana unit-unit di dalam organisasi saling melayani satu sama lain. Inilah yang disebut dengan pelayanan internal. Secara sederhana, pelayanan internal adalah proses pemberian layanan oleh satu bagian kepada bagian lain dalam lingkungan organisasi yang sama¹³¹. Meski sering kali luput dari perhatian karena berlangsung di balik layar, pelayanan jenis ini justru memainkan peran penting dalam menjaga kelancaran aktivitas harian dan efektivitas kerja secara keseluruhan. Dalam **QS. Al-Qashash: 26** Allah berfirman: *“Sesungguhnya orang yang paling baik yang engkau pekerjakan adalah yang kuat lagi dapat dipercaya.”*¹³² Pelayanan internal dalam konteks ini adalah pentingnya

¹³¹ Nunik Lestari Dewi et al., “Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berkelanjutan,” *Jurnal Manajemen Maranatha* 20, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.28932/jmm.v20i2.3024>.

¹³² RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*.

profesionalisme dalam bekerja, bahwa setiap bagian harus menjalankan tugasnya secara kompeten (*qawiyy*) dan penuh tanggung jawab (*amiin*), sehingga pelayanan antar bagian berjalan efektif.

Pelayanan internal memiliki ruang lingkup yang cukup beragam, mulai dari layanan administratif, seperti pengelolaan data, penyusunan jadwal, hingga layanan teknis seperti dukungan IT, pengadaan sarana, dan koordinasi kegiatan. Cakupannya tidak terbatas pada satu bentuk layanan saja, melainkan mencakup hubungan lintas bagian, seperti antara bagian tata usaha dengan guru, antara keuangan dengan bagian akademik, atau antara staf IT dengan seluruh unit kerja yang memerlukan dukungan sistem. Setiap interaksi yang bertujuan untuk memfasilitasi kelancaran tugas sesama pegawai dapat dikategorikan sebagai bagian dari pelayanan internal.¹³³

Seiring dengan meningkatnya tuntutan organisasi terhadap kecepatan dan akurasi informasi, Sistem Informasi Manajemen telah menjelma menjadi tulang punggung dalam koherensi layanan internal, memadukan unsur data, komunikasi, dan workflow dalam satu platform komprehensif. Dalam ranah pendidikan, termasuk lembaga berbasis keagamaan seperti madrasah aliyah swasta pesantren, urgensi adopsi SIM kian nyata. Putri et al. (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SIM dapat mengoptimalkan proses pembelajaran dan administrasi,

¹³³ Dewi et al., "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berkelanjutan."

meningkatkan efisiensi serta kecepatan pelayanan administratif.¹³⁴ Sementara itu, Ibrohim & Hidayati (2024) mendapati bahwa implementasi sistem informasi manajemen yang terstruktur dan terpadu mempertegas kualitas pengambilan keputusan serta mendukung praktik terbaik organisasi Pendidikan.¹³⁵

Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah yang telah menerapkan pelayanan internal berbasis Sistem Informasi Manajemen sebagai bagian dari upaya penguatan tata kelola lembaga. Penerapan sistem informasi manajemen di MAUWH tidak hanya mempermudah proses internal antar struktural seperti bagian kurikulum, kepegawaian, dan administrasi, tetapi juga menciptakan sistem kerja yang lebih tertata dan terukur. Misalnya, pengolahan nilai, pelaporan absensi, surat menyurat, dan manajemen jadwal sudah dilakukan melalui sistem yang terintegrasi, sehingga meminimalkan kesalahan, mempercepat alur kerja, dan meningkatkan transparansi.

Dampaknya tidak hanya dirasakan oleh pengelola internal madrasah, tetapi juga oleh orang tua dan peserta didik. Orang tua dapat mengakses informasi akademik anak secara lebih mudah, seperti perkembangan nilai, data kehadiran, hingga informasi keuangan. Hal ini sejalan dengan prinsip manajemen modern yang menempatkan transparansi dan akuntabilitas

¹³⁴ Chintya Pradilla Putri, Muhammad Irwan Padli Nasution, and Sri Suci Ayu Sundari, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Proses Pembelajaran Dan Strategi Penilaian Kinerja Dalam Pendidikan," *MAMEN: Jurnal Manajemen* 2, no. 1 (2023): 71–77, <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i1.1390>.

¹³⁵ Maulana Malik Ibrohim and Dian Hidayati, "Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dan Transformasi Digital" 10, no. 1 (2024): 351–55, <https://doi.org/10.58258/jime.v>.

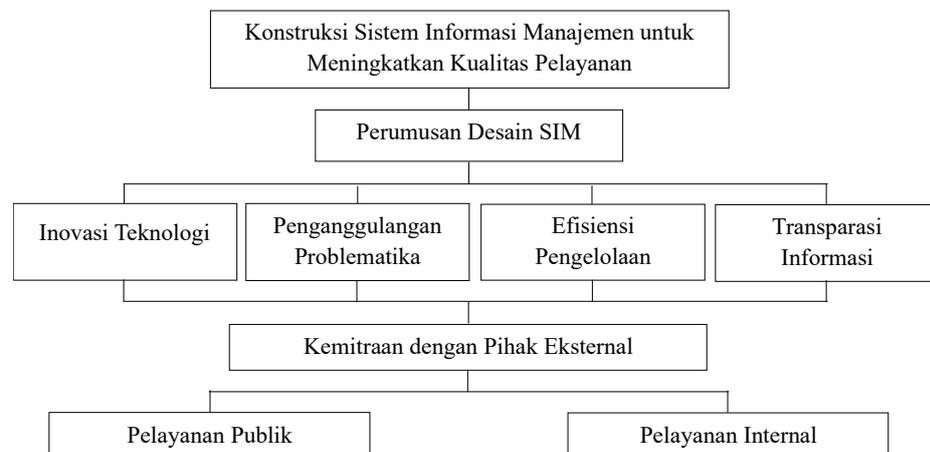
sebagai bagian penting dari pelayanan publik, sebagaimana disampaikan oleh George R. Terry, bahwa manajemen adalah upaya untuk mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain secara terorganisir dan efisien. Dalam konteks pendidikan, pelayanan internal yang baik akan menciptakan sistem manajemen yang responsif terhadap kebutuhan berbagai pihak.

Bagi peserta didik MAUWH, keberadaan sistem informasi manajemen menciptakan pengalaman belajar yang lebih terarah. Siswa tidak lagi kebingungan soal ujian dan pengumuman penting karena semua telah terpusat dalam satu sistem. Ini mendukung gagasan Stephen P. Robbins tentang pentingnya sistem informasi dalam membantu organisasi mengatur aktivitasnya secara rasional dan efisien, termasuk dalam dunia pendidikan. Sistem informasi manajemen memungkinkan proses belajar mengajar berjalan dalam jalur yang lebih terstruktur, sekaligus memberikan ruang bagi siswa untuk lebih mandiri dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan.

Secara lebih luas, pelayanan internal berbasis sistem informasi manajemen di MAUWH mencerminkan penerapan pendekatan manajemen yang partisipatif, di mana setiap elemen dalam lembaga, baik guru, staf, siswa, maupun orang tua memiliki akses terhadap informasi yang relevan dan dapat berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini juga memperkuat pendekatan *service quality* dalam lembaga pendidikan, yang menekankan pentingnya perbaikan

berkelanjutan, pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna, serta penguatan proses internal demi tercapainya mutu lembaga yang unggul.

Dengan demikian, pelayanan internal yang dilakukan MAUWH melalui sistem informasi manajemen bukan hanya sekadar pemanfaatan teknologi, tetapi juga bagian dari strategi manajerial jangka panjang yang mendorong akuntabilitas, efisiensi, dan hubungan yang sehat antara lembaga dengan seluruh stakeholder-nya. Ini menjadi langkah maju yang menunjukkan bahwa madrasah pun mampu beradaptasi dengan kebutuhan zaman, tanpa harus meninggalkan nilai-nilai inti pendidikan yang menjadi pijakan utama mereka.



Gambar 5.1 Konstruksi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

B. Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang

Sistem Informasi Manajemen sebenarnya bisa dipahami sebagai cara lembaga pendidikan menggabungkan antara logika manajemen dan kecanggihan teknologi informasi untuk mengelola segala hal yang berkaitan dengan proses pendidikan. Di dalamnya, prinsip-prinsip manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi berjalan beriringan dengan proses pengumpulan dan pengolahan data.¹³⁶ Dengan kerangka ini, madrasah bisa menyusun dan program yang lebih terarah, mengatur tenaga pendidik dan sumber daya lain secara lebih efisien, menjalankan kegiatan evaluasi pembelajaran dengan lebih tertata, serta terus memantau dan mengevaluasi hasilnya. Semua jadi lebih terukur, dan pelayanan bisa benar-benar didasarkan pada data yang nyata, bukan sekadar asumsi.

Implementasi sistem informasi manajemen ini merupakan sebuah komitmen yang dicanangkan oleh MAUWH dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan serta menciptakan kenyamanan bagi khalayak umum dan internal dari MUAWH itu sendiri. Sebagai lembaga pendidikan yang unggul, menempatkan pelayanan sebagai prioritas utama dalam operasional adalah suatu keharusan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan seluruh pihak yang terlibat, mulai dari siswa, orang tua,

¹³⁶ Nur Rahmi Sonia, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo," *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management* 1, no. 1 (2020), <https://doi.org/10.21154/sajiem.v1i1.18>.

guru, hingga masyarakat luas. Komitmen MAUWH untuk meningkatkan mutu pelayanan mencerminkan nilai ihsan (kebaikan maksimal) yang menjadi ajaran utama dalam Islam. **QS. Al-Baqarah: 195** menyebutkan “*Dan berbuat baiklah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang berbuat baik.*”¹³⁷ Ayat ini menegaskan pentingnya berbuat baik dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam memberikan pelayanan yang prima.

Pelayanan yang prima menjadi tolok ukur kepercayaan publik serta menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk citra positif lembaga di mata masyarakat, sehingga lembaga pendidikan dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan zaman tanpa meninggalkan nilai-nilai dasar yang menjadi fondasi pendidikannya. Implementasi sistem informasi manajemen diwujudkan dengan lahirnya jenis-jenis sistem informasi manajemen yang saling terintegrasi, meliputi Edupongo, Si Unggul MAUWH, E-Assessment dan Website. Edupongo merupakan sistem utama yang digunakan, yaitu aplikasi yang dirancang untuk memfasilitasi seluruh kebutuhan manajerial madrasah. Melalui sistem ini, berbagai data penting seperti administrasi kelembagaan, data siswa dan guru, presensi harian, nilai rapor, hingga komunikasi antara guru dan orang tua dapat dikelola dengan rapi dan efisien. Edupongo membantu mempercepat alur kerja serta meningkatkan akurasi dalam pencatatan dan pengarsipan data.

Untuk menjembatani komunikasi antara pihak madrasah dan orang tua siswa, MAUWH menghadirkan aplikasi Si Unggul MAUWH. Aplikasi ini

¹³⁷ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*.

memungkinkan orang tua memantau aktivitas anak mereka secara langsung dari ponsel, mulai dari informasi presensi, pembayaran biaya akademik, hingga nilai rapor dan pengumuman. Bahkan tersedia fitur *live chat* yang dapat digunakan untuk berkomunikasi langsung dengan pihak madrasah. Dengan adanya aplikasi ini, keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak semakin terbuka dan aktif. Keterlibatan ini membentuk nilai saling tolong-menolong dalam kebaikan, **QS. Al-Maidah: 2** “...*Tolong-menolonglah kamu dalam kebajikan dan takwa...*”¹³⁸ menunjukkan pentingnya kerja sama untuk kebaikan bersama.

Dalam aspek evaluasi pembelajaran, madrasah juga menerapkan E-Assessment sebagai solusi pelaksanaan ujian berbasis digital. Sistem ini memungkinkan siswa mengikuti ujian secara online dengan pengawasan dan pengelolaan yang terstruktur. Selain menghemat waktu dan sumber daya, E-Assessment juga mendukung fleksibilitas pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan zaman, terutama dalam situasi pembelajaran jarak jauh atau *blended learning*. Menurut Syarif, et.al dkk (2024) Implementasi e-assessment di madrasah, seperti sistem rapor dan ujian digital terbukti meningkatkan efisiensi, akurasi pencatatan, dan aksesibilitas data peserta didik.¹³⁹ Selain itu, integrasi e-assessment dalam pendidikan islam menawarkan peluang untuk

¹³⁸ RI.

¹³⁹ Nidaul Fajrin and Imam Machali, “IMPLEMENTASI PENGGUNAAN RAPOR DIGITAL MADRASAH (RDM) BERBASIS ONLINE DALAM MENYUSUN ADMINISTRASI PENILAIAN HASIL BELAJAR PESERTA DIDIK,” *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 7, no. 1 (June 15, 2023): 177–89, <https://doi.org/10.24252/idaarah.v7i1.36050>.

analisis big data, sehingga mendukung pemahaman komprehensif atas perkembangan kognitif, afektif, dan psikomotorik peserta didik.¹⁴⁰

Sebagai penunjang penyebaran informasi, MAUWH juga mengelola website resmi yang berfungsi sebagai sarana komunikasi publik sekaligus pusat pelayanan satu pintu terpadu (PTSP). Menurut Surya Guntur (2023) pengelolaan website terbukti menunjang efektivitas komunikasi serta pengabdian madrasah.¹⁴¹ Pernyataan tersebut, didukung oleh Fitriani et.al (2024) bahwa pengembangan website dapat mengorganisir data dan mempercepat proses penyebaran informasi penting, seperti pengumuman, agenda, dan galeri online.¹⁴²

Melalui website ini, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi penting tentang program madrasah, berita kegiatan, serta layanan administrasi secara online. Kehadiran website ini memperkuat citra madrasah sebagai lembaga yang modern, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan digitalisasi layanan pendidikan. Dengan begitu, keberadaan website MAUWH sebagai media komunikasi publik dan PTSP tidak hanya sekadar digitalisasi, melainkan merupakan langkah strategis yang sejalan dengan *best practices* pendidikan modern dan tuntutan digitalisasi layanan publik. Dalam **QS. Al-Hujurat: 13** “...lalu kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu

¹⁴⁰ Jamal Syarif, Nuril Huda, Dina Hermina, “Integrasi Teknologi Dalam Evaluasi Pendidikan Islam : Studi Literatur Tentang E-Assessment Dan Big Data,” *Jurnal Evaluasi Pendidikan* 15, no. 2 (2024): 101–11, <https://doi.org/https://doi.org/10.21009/jep.v15i2.51060>.

¹⁴¹ Surya Guntur, “Pengembangan Website Madrasah Ibtidaiyah Ash-Shobirin Sebagai Media Informasi Dan Pengabdian Masyarakat,” *Jurnal Pengabdian Dan Inovasi Masyarakat* 1, no. April (2025): 24–30, <https://doi.org/https://doi.org/10.59696/civicaaction.v1i1.90>.

¹⁴² Yessy Fitriani et al., “Digitalisasi Informasi Sekolah Berbasis Web Pada Madrasah Ibtidaiyah Darul Hasan” 5, no. 4 (2024): 1207–17, <https://doi.org/https://doi.org/10.37339/jurpikat.v5i4.1999>.

saling mengenal..."¹⁴³ menekankan pentingnya komunikasi dan keterbukaan antara manusia. Dalam konteks madrasah, website menjadi sarana agar Masyarakat dapat saling mengenal, memahami, dan terhubung dengan lembaga sesuai nilai *ta'āruf* yang dianjurkan Al-Qur'an.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam lembaga pendidikan seperti ini sejatinya merupakan wujud adaptasi terhadap perubahan zaman yang menuntut efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan data serta pelayanan. Menurut Okobia, integrasi teknologi informasi dalam sistem pendidikan dapat meningkatkan kualitas manajemen, mempercepat akses terhadap informasi, serta memperkuat pengambilan keputusan berbasis data¹⁴⁴. Hal ini selaras dengan implementasi berbagai sistem digital di MAUWH seperti Edupongo, Si Unggul MAUWH, E-Assessment, dan website resmi yang keseluruhannya membentuk sebuah ekosistem manajemen berbasis teknologi. Keberadaan sistem-sistem ini tidak hanya mempercepat proses kerja, tetapi juga membuka ruang kolaborasi yang lebih luas antara madrasah, guru, siswa, dan orang tua.

Dalam kerangka manajemen pendidikan modern, pendekatan berbasis data *data-driven management* menjadi salah satu prinsip penting yang ditekankan oleh Dimmock dan Walker, yang menyatakan bahwa sistem manajemen yang efektif harus mampu memanfaatkan data secara aktif untuk

¹⁴³ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*.

¹⁴⁴ Ayodele Onyeatoelu Okobia, "The Self-Assessment on Proficiency of Using Information and Communication Technology (ICT) among Social Studies and Education Economics Undergraduates in Delta State," *Creative Education* 14, no. 03 (2023): 443–53, <https://doi.org/10.4236/CE.2023.143030>.

mengarahkan pengambilan keputusan dan memberikan pelayanan.¹⁴⁵ Penerapan sistem seperti Edupongo dan E-Assessment di MAUWH mencerminkan hal demikian, di mana data kehadiran, hasil belajar, dan laporan administrasi terkelola secara sistematis dan dapat diakses secara real-time. Hal ini memungkinkan manajemen madrasah untuk merespons lebih cepat terhadap berbagai kebutuhan dan tantangan di yang terjadi lapangan.

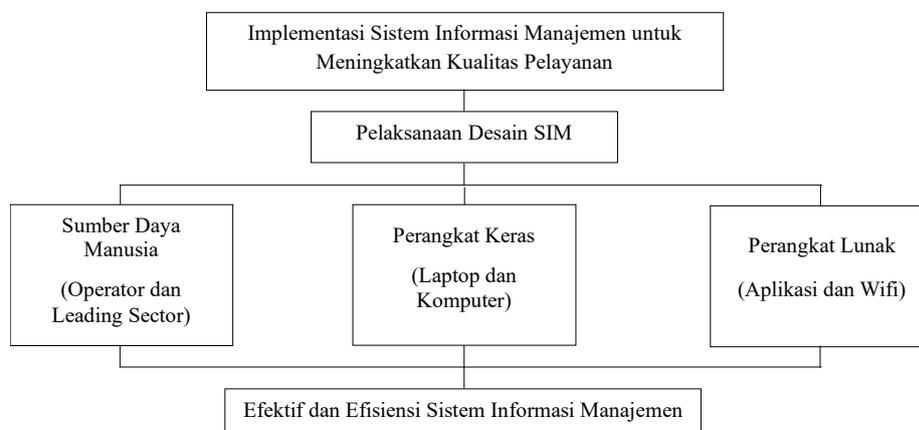
Lebih dari itu, hadirnya aplikasi seperti Si Unggul MAUWH dan sistem informasi berbasis website mencerminkan prinsip keterbukaan informasi publik yang menjadi ciri lembaga modern. Digitalisasi layanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat relasi antara lembaga dan masyarakat dengan menciptakan saluran komunikasi yang lebih interaktif. Dalam hal ini, berarti orang tua tidak lagi menjadi pihak yang pasif, tetapi turut serta aktif dalam proses pengawasan dan dukungan terhadap perkembangan anak.¹⁴⁶ Hal ini akan menciptakan ekosistem pendidikan yang lebih partisipatif dan bertanggung jawab.

Dengan demikian, sistem-sistem digital yang diterapkan di MAUWH bukan sekadar alat bantu administratif, melainkan bagian integral dari transformasi kelembagaan menuju tata kelola yang lebih modern, adaptif, dan responsif. Ketika teknologi diintegrasikan secara tepat dengan nilai-nilai

¹⁴⁵ “Walker, A. and Dimmock, C. (Ed.) (2002) *School Leadership and Administration Adopting a Cultural Perspective*. Routledge Falmer, New York. - References - Scientific Research Publishing,” n.d.

¹⁴⁶ Desi Julianti, “STRATEGI KEBIJAKAN PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENGAWASAN PERIZINAN BERUSAHA DENGAN APLIKASI BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI,” *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik* 2, no. 2 (May 2024): 324–63, <https://doi.org/10.18502/KSS.V7I9.10926>.

pendidikan, maka lembaga tidak hanya mampu bertahan di era digital, tetapi juga menjadi pelopor dalam inovasi pelayanan pendidikan yang berkualitas.



Gambar 5.2 Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

C. Implikasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang

Penerapan sistem informasi manajemen memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan sistem informasi manajemen mampu mengubah cara kerja yang sebelumnya manual menjadi lebih efisien, terstruktur, dan mudah diakses. Dengan sistem ini, informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh secara *real-time*, sehingga mempercepat proses pelayanan dan meminimalisir kesalahan yang sering terjadi dalam pengelolaan data secara konvensional. Sebagaimana **QS. Al-Hujurat: 6** *“Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti, agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya*

yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu."¹⁴⁷ Sebuah data sangatlah penting diteliti kebenarannya, agar tidak merugikan diri sendiri ataupun kelompok.

Hal ini tercermin pada apa yang di rasakan oleh MAUWH ketika menerapkan sistem ini. Yang mana sistem ini telah membawa transformasi signifikan dalam pelayanan pendidikan. Salah satu dampak yang paling menonjol adalah meningkatnya kemudahan akses dan efisiensi dalam pengelolaan data. Karena sebelum sistem ini di implementasikan, berbagai aktivitas administrasi masih bersifat manual yang membutuhkan waktu lebih panjang. Namun, dengan hadirnya platform digital seperti Edupongo dan Si Unggul, aktivitas tersebut kini dapat dilakukan secara *real-time* dan terintegrasi. Hal ini sejalan dengan **QS. Al-Baqarah: 185** "*Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesulitan bagimu...*"¹⁴⁸

Kemudahan ini tidak hanya dirasakan oleh manajemen madrasah itu sendiri, namun juga dirasakan oleh para pendidik dan tenaga pendidikan. Proses pengolahan data menjadi lebih akurat dan efisien, yang mana memungkinkan satu data digunakan oleh berbagai sektor tanpa risiko tumpang tindih. Tak hanya dari segi kemudahan akses, sistem informasi manajemen juga berkontribusi dalam membentuk citra positif madrasah di mata masyarakat. Reputasi yang terbentuk bukan hanya karena pencitraan semata,

¹⁴⁷ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*.

¹⁴⁸ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*.

tetapi merupakan hasil dari perencanaan program yang matang, pemanfaatan teknologi, dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

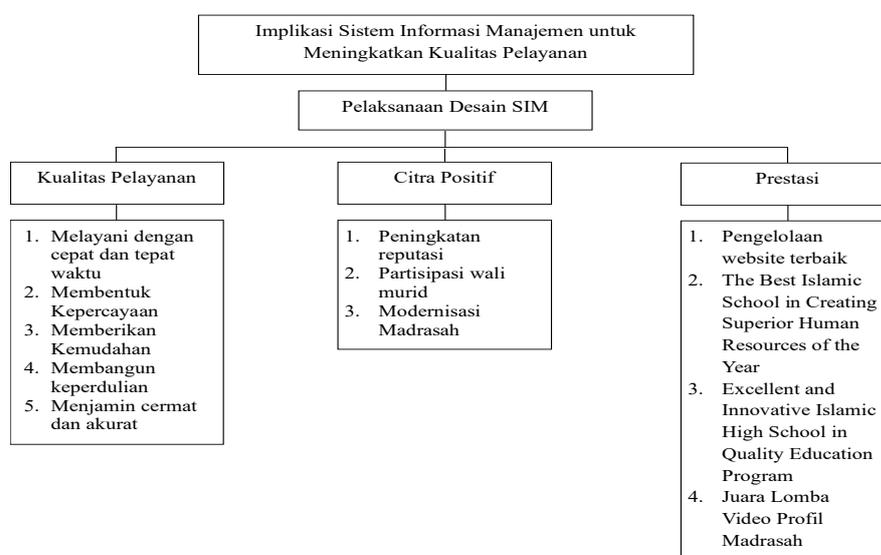
Selain itu, penerapan sistem informasi manajemen ini juga turut mendorong terbentuknya iklim prestasi di lingkungan madrasah. Dengan sistem yang tertata rapi dan terdigitalisasi, pelaksanaan program unggulan menjadi lebih terarah dan efektif. Hal ini terbukti dari berbagai penghargaan yang berhasil diraih oleh MAUWH, salah satunya adalah juara lomba video profil madrasah dalam rangka Hari Amal Bhakti (HAB) Kementerian Agama RI tahun 2025. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan untuk efisiensi internal, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam membangun citra madrasah kepada publik. Video profil yang dihasilkan menggambarkan tata kelola lembaga, nilai-nilai pendidikan, dan inovasi program secara komunikatif dan menarik, memperkuat persepsi positif terhadap madrasah di masyarakat luas. Setyawan et al. menunjukkan bahwa perancangan video profil sekolah dengan *linear strategy* yang memadukan pesan komunikatif, visual yang menarik, dan struktur narasi jelas, dapat membangun citra positif, profesional, dan memperkuat persepsi lembaga di mata publik.¹⁴⁹ Hal ini menguatkan temuan bahwa video profil di MAUWH bukan hanya estetika, tetapi juga strategi citra yang teruji secara akademik dalam memperkuat kepercayaan publik. Sebagaimana **QS. Al-Hujurat: 11**

“Wahai orang-orang beriman! Janganlah suatu kaum mengolok-olok kaum

¹⁴⁹ Setiawan Martin, Jonathan Laskar Cristo, Michael Bezaleel, “Perancangan Video Profile Sekolah Ekklesia Dengan Menggunakan Linier Strategy Untuk Membangun Citra Positif Sekolah,” *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 03 (2024): 309–27, <https://doi.org/https://doi.org/10.24246/itexplore.v3i3.2024.pp309-327>.

yang lain (karena) boleh jadi mereka (yang diolok-olok) lebih baik daripada mereka.”¹⁵⁰ Menjaga kehormatan diri dan komunitas ditegaskan menjadi suatu hal yang penting, termasuk menjaga nama baik lembaga. Membuat video profil sebagai representasi lembaga yang baik adalah bagian dari usaha menjaga nama baik tersebut.

Secara keseluruhan, sistem informasi manajemen yang diterapkan di MAUWH tidak hanya berperan dalam memudahkan tata kelola internal, tetapi juga memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Kemudahan akses informasi, pembentukan citra positif lembaga, serta dorongan terhadap lahirnya prestasi menjadi bukti konkret bahwa transformasi digital telah mengangkat madrasah ini menjadi institusi yang adaptif, terpercaya, dan kompetitif dalam menghadapi tantangan pendidikan masa kini.



Gambar 5.3 Implikasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

¹⁵⁰ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Konstruksi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang didesain berdasarkan hasil perumusan analisis kebutuhan madrasah untuk bentuk inovasi perkembangan teknologi, menganggulangi beberapa permasalahan, mempermudah tata kelola, dan sebagai alat transparansi informasi antar pemangku pendidikan madrasah yaitu kepala madrasah, *leading sector*, wali murid, dan peserta didik melalui kerja sama dengan pihak ketiga yang menghasilkan dua jenis pelayanan yaitu pelayanan secara public untuk masyarakat umum melalui website dan pelayanan secara internal untuk integrasi antar *leading sector* dengan wali murid dan peserta didik melalui aplikasi Edupongo dan Si Unggul MAUWH.
2. Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang diwujudkan melalui penerapan nyata desain yang telah dirumuskan sesuai kebutuhan madrasah. Implementasi sistem informasi manajemen ini diterapkan oleh beberapa komponen utama, yaitu sumber daya manusia (operator), perangkat keras (laptop dan komputer), dan perangkat lunak (jaringan internet dan aplikasi).
didasarkan pada integrasi antara prinsip-prinsip manajerial dan teknologi informasi dalam rangka menciptakan pengelolaan lembaga yang efisien,

transparan, dan adaptif terhadap perubahan. Melalui sistem-sistem terintegrasi seperti Edupongo, Si Unggul MAUWH, E-Assessment, dan website resmi, MAUWH berhasil membangun ekosistem manajemen digital yang mendukung pengambilan keputusan berbasis data, memperkuat komunikasi antarstakeholder, serta meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan informasi publik.

3. Penerapan Sistem Informasi Manajemen di MAUWH memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan melalui transformasi digital yang menyeluruh. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses kerja yang sebelumnya manual menjadi lebih efisien dan *real-time*, tetapi juga menciptakan transparansi dan akuntabilitas yang tinggi karena seluruh aktivitas terdokumentasi dengan rapi dan mudah ditelusuri. Kemudahan akses data bagi seluruh pihak, mulai dari manajemen hingga tenaga pendidik, memungkinkan kolaborasi yang lebih efektif dan penggunaan data yang terintegrasi. Dampaknya pun meluas hingga membentuk citra positif lembaga di mata masyarakat, bukan semata karena pencitraan, melainkan berkat pelayanan yang terstruktur, responsif, dan berbasis data. Selain itu, sistem ini juga mendorong lahirnya prestasi dan pelaksanaan program unggulan yang lebih terarah.

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

- a. Temuan dalam penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan teori dalam bidang sistem informasi manajemen

pendidikan, khususnya dalam konteks kualitas pelayanan oleh kepala madrasah. Penelitian ini mengafirmasi sekaligus mengembangkan model sistem informasi manajemen pendidikan sebagaimana yang dikemukakan oleh Mc. Leod. Model tersebut dipadukan secara konseptual dengan pendekatan George M. Scott mengenai sistem kualitas pelayanan, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dalam organisasi pendidikan dapat berbasis pada sistem informasi yang terstruktur. Dalam konteks ini, madrasah dapat mengadaptasi model tersebut dengan tetap mempertimbangkan visi dan misi lembaga masing-masing.

- b. Implementasi Sistem informasi manajemen dalam kualitas pelayanan juga memperlihatkan relevansinya dengan tiga komponen utama, yakni integrasi antara manusia (*human*), perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*). Ketiga komponen ini saling mendukung dalam membentuk pelayanan yang relevan dengan kebutuhan institusi. Temuan ini memperkuat teori Alter yang menyatakan bahwa sistem informasi merupakan bagian dari sistem kerja (*work system*) yang mencakup orang, teknologi, dan proses kerja. Dalam konteks pelayanan, sistem informasi manajemen adalah alat untuk mendukung sistem kerja agar lebih produktif dan bernilai bagi pengguna. Teori tersebut juga dikuatkan oleh Delone dan McLean yang menekankan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan merupakan faktor

utama yang menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi.

- c. Hasil penelitian ini juga memberikan penguatan terhadap teori dampak sistem informasi sebagaimana dijelaskan oleh Thomas R. Dye. Ia menyebutkan adanya tiga tingkatan dampak dalam implementasi Sistem informasi manajemen yaitu dampak langsung terhadap proses kualitas pelayanan, dampak jangka menengah terhadap struktur dan budaya organisasi, serta dampak jangka panjang terhadap perubahan sistemik dalam lembaga. Dalam konteks MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang, hasil temuan membuktikan bahwa sistem informasi yang diterapkan tidak hanya berdampak pada efisiensi administratif, tetapi juga pada pelayanan informasi yang lebih kompleks.

2. Implikasi Praktis

- a. Penelitian ini memberikan rekomendasi yang dapat langsung diterapkan oleh lembaga pendidikan, khususnya kepala madrasah atau pemangku kebijakan. Pertama, model sistem informasi manajemen yang digunakan dalam mendukung kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik organisasi. Penyesuaian ini penting agar pelayanan yang dihasilkan benar-benar sejalan dengan tujuan lembaga.
- b. Pemahaman tentang kualitas pelayanan dalam lembaga pendidikan perlu dibangun melalui pendekatan yang sistematis, dimulai dari perencanaan pelayanan, pengumpulan data kepuasan, analisis kebutuhan, hingga pelaporan hasil evaluasi. Dengan demikian, penerapan secara konsisten

institusi dapat membentuk standar pelayanan yang kuat, terukur, dan akuntabel.

- c. Keberadaan sistem informasi manajemen harus memberikan dampak nyata baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, Sistem informasi manajemen mampu meningkatkan efisiensi kerja, akurasi data, dan kecepatan dalam pelayanan. Sementara secara eksternal, Sistem informasi manajemen berperan dalam membentuk pelayanan yang berkualitas dan citra positif lembaga serta memastikan bahwa pelayanan yang diambil tepat sasaran. Hal ini menjadi dasar penting untuk menjaga efektivitas organisasi dan meningkatkan akuntabilitas dalam setiap kepuasan yang dihasilkan.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk pengembangan lebih lanjut:

1. Bagi Lembaga

MA Unggulan Wahab Hasbullah (MAUWH) Jombang diharapkan terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas implementasi sistem informasi manajemen sebagai bagian integral dari budaya kerja madrasah.

2. Bagi Kepala Madrasah

Kepala madrasah diharapkan dapat mengembangkan inovasi, update, dan mengembangkan sistem informasi manajemen agar dapat menunjang pengelolaan lembaga pendidikan lebih kompleks, seperti bidang supervisi

dan *e-learning*, mendorong seluruh civitas madrasah untuk aktif menggunakan sistem informasi manajemen, melakukan evaluasi berkala atas implementasi sistem informasi agar berjalan secara optimal dan sesuai kebutuhan perkembangan madrasah,

3. Bagi Operator

Operator diharapkan meningkatkan kompetensi pengoperasian melalui pelatihan secara berkala, melakukan *update* dan *maintenance* rutin terhadap sistem, menjalin komunikasi intensif dengan kepala madrasah dan *leading sector* untuk memastikan data yang dikelola akurat, relevan, dan lengkap.

4. Bagi Wali Murid

Wali murid diharapkan aktif memanfaatkan sistem informasi untuk memantau perkembangan anak, baik secara akademik maupun administrasi, menjalin komunikasi yang baik dengan pihak madrasah melalui fasilitas yang disediakan, memberikan dukungan dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis teknologi di lingkungan madrasah.

5. Bagi Peserta didik

Peserta didik diharapkan dapat memanfaatkan fitur-fitur yang telah disediakan, memberikan masukan terkait informasi yang dirasa penting untuk mendukung proses pembelajaran dan pelayanan madrasah, menumbuhkan kesadaran akan pentingnya literasi digital agar lebih siap menghadapi tantangan perkembangan teknologi dunia pendidikan.

6. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih lanjut tentang dampak jangka panjang penerapan sistem informasi manajemen terhadap peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh, baik dari segi hasil belajar siswa, kepuasan pelayanan, maupun efisiensi operasional lembaga.

Dengan saran-saran tersebut, diharapkan implementasi sistem informasi manajemen mampu menjadi fondasi penting dalam membangun lembaga pendidikan yang unggul, responsif terhadap perubahan, dan siap bersaing di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edited by Patta Rapanna. Makassar: Syakir Media Press, 2021.
- Agustin, Hamdi. "Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 1, no. 1 (2018): 63–70. [https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1\(1\).2045](https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1(1).2045).
- Ahmad Rifki, Bambang Soedijono, dan Amir Fatah Soyan, Harir. "Analisis Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri." *E-Jurnal JUSITI (Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi)* 9, no. 2 (October 28, 2020): 156–63. <https://doi.org/10.36774/jusiti.v9i2.770>.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Asrul, Asrul. "Penerapan Strategi Manajemen Teknologi Untuk Meningkatkan Daya Saing Di Industri 4.0." *INVESTASI: Inovasi Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi* 2, no. 4 (November 16, 2024): 215–20. <https://doi.org/10.59696/investasi.v2i4.71>.
- Azizah, Mar'atul, Solikhin Solikhin, and Nurul Lailiyah. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi." *Ngaos: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 2, no. 2 (August 2024): 80–94. <https://doi.org/10.59373/ngaos.v2i2.46>.
- Chintya Pradilla Putri, Muhammad Irwan Padli Nasution, and Sri Suci Ayu Sundari. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Proses Pembelajaran Dan Strategi Penilaian Kinerja Dalam Pendidikan." *MAMEN: Jurnal Manajemen* 2, no. 1 (2023): 71–77. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i1.1390>.
- Davis, Gordon. B. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I Pengantar*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1993.
- Dewi, Nunik Lestari, Yuliana Gunawan, Soddin Mangunsong, and Yohana Meiliana. "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berkelanjutan." *Jurnal Manajemen Maranatha* 20, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.28932/jmm.v20i2.3024>.
- Dwi Handoko, Fajar, Achmad Fauzi, Dimas Ryan, Fadila Kurniasih, Putri Mutiara, and Salsabila Taqwaning Afifi. "Transformasi Data Menjadi Informasi Pada Bisnis Intelijen." *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik* 2, no. 3 (2022): 313–19. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i3.1043>.
- Fajrin, Nidaul, and Imam Machali. "IMPLEMENTASI PENGGUNAAN RAPOR DIGITAL MADRASAH (RDM) BERBASIS ONLINE DALAM

MENYUSUN ADMINISTRASI PENILAIAN HASIL BELAJAR PESERTA DIDIK.” *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 7, no. 1 (June 15, 2023): 177–89. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v7i1.36050>.

Fauzan. “Sistem Informasi Manajemen: Sebuah Pengantar.” *IAIN Jember*, 2020, 162.

Fitriani, Yessy, Mochamad Farid Rifai, Yudhy S Purwanto, Hendra Jatnika, Yoga Distra Sudirman, Dine Tiara Kusuma, and Sely Karmila. “Digitalisasi Informasi Sekolah Berbasis Web Pada Madrasah Ibtidaiyah Darul Hasan” 5, no. 4 (2024): 1207–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.37339/jurpikat.v5i4.1999>.

Gede Endra Bratha, Wayan. “LITERATURE REVIEW KOMPONEN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN: SOFTWARE, DATABASE DAN BRAINWARE.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3, no. 3 (2022). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.824>.

Guntur, Surya. “Pengembangan Website Madrasah Ibtidaiyah Ash-Shobirin Sebagai Media Informasi Dan Pengabdian Masyarakat.” *Jurnal Pengabdian Dan Inovasi Masyarakat* 1, no. April (2025): 24–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.59696/civicaaction.v1i1.90>.

Hakim, Lukman. “Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Di Sekolah Menengah Pertama As-Shofa Pekanbaru,” 2024.

Hasanah, Rofiatul, Muhammad Hifdil Islam, Poppy Rachman, Hasan Genggong, Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur, Program Studi Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah, and Universitas Islam Zainul Hasan Genggong. “Peran Kepala Tatausaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga Tiris.” *Jurnal Kewarganegaraan* 8, no. 1 (March 2024): 119–29. <https://doi.org/10.31316/JK.V8I1.6032>.

Hermawanto, Ariesani, and Meaty Anggrani. *Globalisasi, Revolusi Digital Dan Lokalitas : Dinamika Internasional Dan Domestik Di Era Borderless World*. LPPM UPN VY Press. Yogyakarta: LPPM Press, 2020.

Hidayat, Moch Charis. “Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Pengambilan Kebijakan Kepala Sekolah (Studi Multisitus Di SMP Islam Al-Azhar 13 Dan SMP Bahrul Ulum Surabaya).” Doctoral thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022.

Husein, Umar. *Strategik Manajemen In Action*. Jakarta: PT. Gramedia Pustakama, 2003.

- Ibrohim, Maulana Malik, and Dian Hidayati. "Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dan Transformasi Digital" 10, no. 1 (2024): 351–55. <https://doi.org/10.58258/jime.v>.
- Julianti, Desi. "STRATEGI KEBIJAKAN PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENGAWASAN PERIZINAN BERUSAHA DENGAN APLIKASI BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI." *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik* 2, no. 2 (May 2024): 324–63. <https://doi.org/10.18502/KSS.V7I9.10926>.
- Juvent Ade Pratama, and Rayyan Firdaus. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan." *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika* 2, no. 4 (2024): 149–60. <https://doi.org/10.61132/mercurius.v2i4.158>.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Laia, Otanius, Odaligoziduhu Halawa, and Palindungan Lahagu. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik." *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1, no. 1 (2022). <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>.
- Makmur, Fadzli. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Di Ma'had Syaikh Muhammad Bin Sholeh Al-Utsaimin Kecamatan Bangkinang Kota." Thesis thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2023. <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/76537>.
- Martin, Jonathan Laskar Cristo, Michael Bezaleel, Setiawan. "Perancangan Video Profile Sekolah Ekklesia Dengan Menggunakan Linier Strategy Untuk Membangun Citra Positif Sekolah." *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 03 (2024): 309–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.24246/itexplore.v3i3.2024.pp309-327>.
- Miftahul Jannah, Nurul Shafika, Eka Budi Parsetyo, and Syafaatul Habib. "Transformasi Digital Dalam Manajemen Pendidikan Islam: Peluang Dan Tantangan." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam* 5, no. 1 (2023): 131–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.32832/tadibuna.v14i2.18503>.
- Miles Mattew B. dan A. Michael Huberman. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Method*. Terjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI-Press, 1992.
- Mustopa, Ali Mustopa Yakub Symbolon, and Iswantir Iswantir. "Pengembangan Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Di Era Disrupsi." *Jurnal Al-Qalam Jurnal Kajian Islam & Pendidikan* 15, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.47435/al-qalam.v15i1.1565>.

- Nasution. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Bandung: Bumi Aksara, 2006.
- Ni'am, Miftahul. "Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Darul Huda Ponorogo." Masters thesis, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2023. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/24313>.
- Novelina, Riani Rahma, and Tegar Permata Sasmita. "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pengambilan Keputusan Strategis Dalam Organisasi." *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 4, no. 2 (January 1, 2025): 3610–19. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i2.6195>.
- Nur Sakiinah, Almirah, Alfi Fadliya Putri Mahya, and Gunawan Santoso. "Revolusi Pendidikan Di Era Society 5.0; Pembelajaran, Tantangan, Peluang, Akses, Dan Keterampilan Teknologi." *Jurnal Pendidikan Transformatif (Jupetra)* Vol. 01 No, no. (2022): 18–28.
- Nurhayati, R, Diarti Andra Ningsih, Kahar, Musdalifah, Mutiah Rahma, A. Muh Nur Hakiki, and Agus Suwito. "Telaah Manajemen Pendidikan Modern Dan Penerapan Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah." *Journal On Education* 6, no. 1 (2023).
- Okobia, Ayodele Onyeatoelu. "The Self-Assessment on Proficiency of Using Information and Communication Technology (ICT) among Social Studies and Education Economics Undergraduates in Delta State." *Creative Education* 14, no. 03 (2023): 443–53. <https://doi.org/10.4236/CE.2023.143030>.
- Pawestriningtyas, Nining Catur, Suharyono, and Iman Suyadi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 32, no. 2 (2016): 39–46. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1262>.
- R, McLeod jr. *Sistem Informasi Manajemen*. 7th ed. Jakarta: PT. Prenhallindo, 2001.
- Ramadani, Dinda Putri, and Rayyan Firdaus. "Evolusi Sistem Informasi Manajemen Dari Manual Ke Otomatis." *Jurnal Intelek Dan Cemdikiawan Nusantara* 1, no. 3 (2024): 4131–41. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>.
- Rangkuti, Zahwatun Suhaibah, Muhammad Irwan, Padli Nasution, Fakultas Ekonomi, Dan Bisnis, and Prodi Manajemen. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efisiensi Operasional Di Sektor Publik" 2, no. 1 (2025): 180–84. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jinu.v2i1.3144>.
- RI, Kementerian Agama. *Al Qur'an Dan Terjemahnya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan

Mushaf Al Quran, 2015.

Romadlan, Rofiq. “Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura).” Masters thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022. <http://etheses.uin-malang.ac.id/35110/>.

Rusdiana. “Konsep Total Quality Management Dan Service Quality Dalam Pengembangan Pendidikan Tinggi Islam.” *Istek* 1, no. 1 (2013): 177–203. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i1.386>.

———. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan: Konsep, Prinsip Dan Aplikasi*. Bandung: PPLP2M UIN SGD Bandung, 2019. <https://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/42964>.

S, Nasution. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito, 2003.

Safira Armah, and Rayyan Firdaus. “Konsep Dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen.” *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital* 1, no. 3 (2024): 50–56. <https://doi.org/10.61132/jimakebidi.v1i3.192>.

Sanjani, M. Aqil Fahmi. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Mewujudkan Madrasah Unggulan Di MTsN 3 Banyuwangi.” Masters thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/60503>.

Schell, Raymond McLeod Jr dan George P. “Sistem Informasi Manajemen,” 10th ed., 12. Jakarta: Salemba Empat, 2009.

Solechan, Solechan. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Di Smp Islam Terpadu Al Ummah Jombang.” *Chalim Journal of Teaching and Learning* 1, no. 1 (2021): 8–19. <https://doi.org/10.31538/cjotl.v1i1.56>.

Sonia, Nur Rahmi. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo.” *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management* 1, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.21154/sajiem.v1i1.18>.

Sri Yulianty Mozin, Syarifah Arkani, and Siti Nurhaliza Labasir. “Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi: Prinsip Kategori Barang, Dan Jenis Layanan.” *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 4, no. 2 (May 10, 2025): 198–207. <https://doi.org/10.58192/profit.v4i2.3321>.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.

- Surahmad, Winarno. *Dasar Dan Teknik Research Dengan Metodologi Ilmiah*. Bandung: Tarsito, 1986.
- Suryana, Yaya. *Metode Penelitian Manajemen Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Syahrizal, Hasan, and M. Syahrani Jailani. “Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.” *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023): 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>.
- Syarif, Nuril Huda, Dina Hermina, Jamal. “Integrasi Teknologi Dalam Evaluasi Pendidikan Islam : Studi Literatur Tentang E-Assessment Dan Big Data.” *Jurnal Evaluasi Pendidikan* 15, no. 2 (2024): 101–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.21009/jep.v15i2.51060>.
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952*. Malang: CV IRDH, 2020.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- . *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2001.
- Wahidmurni. “Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif,” 2017. <http://repository.uin-malang.ac.id/1984/2/1984.pdf>.
- Wahyudi, Muhamad. “Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Proyek Berbasis Website (Studi Kasus : Pelaksanaan Proyek Konstruksi Di PT. Dwiwahana Delta Megah).” Masters thesis, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023. <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/28704>.
- “Walker, A. and Dimmock, C. (Ed.) (2002) *School Leadership and Administration Adopting a Cultural Perspective*. Routledge Falmer, New York. - References - Scientific Research Publishing,” n.d.
- Wibisono, Deny. “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual Dan QFD.” *Sosio E-Kons* 10, no. 1 (2018): 56. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2262>.

LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PASCASARJANA

Jalan Ir. Soekarno No.34 Dadaprejo Kota Batu 65323, Telepon (0341) 531133
Website: <https://pasca.uin-malang.ac.id/>, Email: pps@uin-malang.ac.id

Nomor : B-668/Ps/TL.00/2/2025 20 Februari 2025
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Bapak / Ibu
Ketua MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir studi/penulisan tesis, kami mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian serta pengumpulan data dan informasi terkait objek penelitian tesis yang dilakukan oleh mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Jannatul Firdausi Nuzula
NIM : 230106210004
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Dosen Pembimbing : 1. Prof. Dr. H. Baharuddin, M.Pd.I
2. Dr. Muhammad, Lc., M.Th.I
Judul Penelitian : Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbullah Jombang

Demikian surat permohonan izin penelitian ini kami sampaikan, atas perhatian dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Direktur,



Wahidmurni



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : fZKIYw

Surat Balasan Penelitian



**YAYASAN PONDOK PESANTREN BAHRUL ULUM
MA UNGGULAN K.H. ABD. WAHAB HASBULLOH
TAMBAKBERAS JOMBANG**

NPSN : 20579998
NSM : 131235170050
www.mauwh.sch.id
maunggulanwahabhasbulloh@gmail.com

Jl. K.H. Abd. Wahab Hasbulloh Gg. Pondok Tambakberas, Tambakrejo, Jombang 61451 Telp. 0321-866616

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-126/Ma.13.12.50/PP.00.6/2025

Kepala Madrasah Aliyah Unggulan K.H. Abd. Wahab Hasbulloh Tambakberas Jombang menerangkan bahwa:

Nama : JANNATUL FIRDAUSI NUZULA
NIM : 230106210004
Program Studi/Fakultas : Magister Manajemen Pendidikan Islam / Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Judul Tesis : **“Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Madrasah Aliyah Unggulan Wahab Hasbulloh Jombang”**

Yang bersangkutan diberi izin melakukan penelitian di MA Unggulan K.H. Abd. Wahab Hasbulloh Tambakberas.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 15 Maret 2025

Kepala Madrasah,



Faizun, S.Pd., M.Pd.

NIP. 197310272007101002

Outline Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI MA UNGGULAN
WAHAB HASBULLAH JOMBANG

I. Identitas Informan

Nama :
 Jabatan :

II. Indikator Muatan dan Narasumber Wawancara

Narasumber wawancara dalam penelitian ini diantaranya Kepala Madrasah, Wakil Kepala Bidang Hubungan Masyarakat, Wakil Kepala Bidang Kurikulum, Unit Penjaminan Mutu, Tata Usaha dan Operator, Peserta didik dan Wali Peserta didik.

Pertanyaan dalam pedoman wawancara ini disesuaikan dengan rumusan masalah dan indikator pertanyaan diantaranya mengenai konsep, implementasi, dan implikasi sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MA Unggulan Wahab Hasbullah Jombang.

III. Pedoman Wawancara**1. Indikator Konsep**

- a. Apa sistem informasi manajemen menurut anda?
- b. Bagaimana latar belakang diadakannya sistem informasi manajemen?
- c. Apa tujuan sistem informasi manajemen?
- d. Bagaimana kualitas pelayanan yang ingin dicapai?
- e. Bagaimana proses perencanaan sistem informasi manajemen?
- f. Apa saja bentuk sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

2. Indikator Implementasi

- a. Bagaimana pelaksanaan sistem informasi manajemen sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan?
- b. Bagaimana proses data menjadi sebuah informasi?
- c. Bagaimana sistem informasi manajemen dapat menjamin data dan privasi lembaga?

- d. Bagaimana peran peningkatan kualitas kapasitas (pemegang kendali) dalam kesuksesan sistem informasi?
- e. Sejauh mana sistem informasi manajemen memenuhi kebutuhan lembaga?
- f. Bagaimana pengalaman pengguna (user) dalam mengoperasikan sistem informasi?
- g. Bagaimana kepercayaan pengguna sistem informasi?
- h. Bagaimana tantangan penerapan sistem informasi manajemen?
- i. Bagaimana jangka panjang adanya sistem informasi manajemen?

3. Indikator Implikasi

- a. Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen berdampak pada kualitas pelayanan terhadap seluruh stakeholder, baik peserta didik dan wali peserta didik?
- b. Hasil positif apa yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen?
- c. Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen berdampak signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan?
- d. Sejauh mana pentingnya sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
- e. Apakah ada contoh perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya sistem informasi manajemen?

DOKUMENTASI



Gambar 1: Foto saat peneliti observasi bersama Waka Humas MAUWH



Gambar 2: Foto gedung MAUWH tampak depan



Gambar 3: Wawancara dengan Kepala Madrasah



Gambar 4: Wawancara dengan Operator SIM



Gambar 5: Wawancara dengan Waka Humas



Gambar 6: Wawancara dengan Peserta didik



Gambar 7: Foto peserta didik melakukan Asesmen menggunakan laptop



Gambar 8: Foto peserta didik melakukan Asesmen menggunakan laptop



Gambar 9: Penghargaan Sekolah Islam
Terbaik 2025



Gambar 10: Penghargaan Excellent and
Innovative Islamic High School in Quality
Education Program

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Jannatul Firdausi Nuzula
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 18 Februari 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Tumenggung Hadilusuma, RT003/RW011, Desa Bandung, Kec. Diwek, Kab. Jombang
No. Handphone : +6281331130521
Email : jannatulfirdausinuzula18@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal:

- 2005 – 2006 : RA Muslimat Bandung 1
- 2006 – 2012 : MI Salafiyah Syafiiyah Bandung 02
- 2012 – 2015 : MTs Salafiyah Syafiiyah Bandung 1
- 2015 – 2018 : MA Fattah Hasyim Bahrul Ulum Tambakberas
- 2018 – 2022 : S1 Manajemen Pendidikan Islam IAI Bani Fattah Tambakberas Jombang
- 2023 – 2025 : S2 Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Riwayat Pendidikan Non Formal:

- 2015 – 2023 : Pondok Pesantren Al-Amanah Bahrul Ulum Tambakberas Jombang
- 2023 – 2025 : Pondok Pesantren Al-Hidayah II Karangploso Malang