

## ABSTRAK

Tesis dengan judul “Penggunaan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja (Study *Squential Exploratory Mixed Method* di MTsN 1 Tulungagung)” yang ditulis oleh Ilham Yahya Romandoni, NIM. 1880501230001 dengan pembimbing Prof. Dr. H. Prim Masrokan Mutohar, M.Pd. dan Bapak Dr. H. Imam Junaris, S.Ag., M.H.I.

**Kata kunci:** Sistem Informasi Manajemen, Mutu Layanan, Kepuasan Kerja

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penggunaan Sistem Informasi Manajemen di MTsN 1 Tulungagung dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan dan kepuasan kerja. Implementasi Sistem Informasi Manajemen yang diharapkan mampu mendukung efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan pendidikan melalui penyediaan informasi yang cepat dan akurat, kenyataannya di MTsN 1 Tulungagung ini masih menghadapi berbagai kendala seperti infrastruktur yang kurang memadai, resistensi dari sebagian tenaga pendidik terhadap perubahan teknologi, dan minimnya pelatihan operasional sistem. Sehingga hal ini menyebabkan kesenjangan antara potensi dan manfaat teknologi informasi dengan hasil nyata yang dirasakan, sehingga dibutuhkan strategi implementasi Sistem Informasi Manajemen yang komprehensif dan berkelanjutan agar benar-benar mampu menunjang kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan kerja di MTsN 1 Tulungagung.

Tujuan dalam penelitian ini di bagi menjadi dua kelompok, yaitu tujuan kualitatif dan tujuan kuantitatif. Tujuan penelitian kualitatif yaitu (1) Mendiskripsikan penggunaan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan di MTsN 1 Tulungagung. (2) Mendiskripsikan penggunaan sistem informasi manajemen dalam kepuasan kerja di MTsN 1 Tulungagung. Sedangkan tujuan penelitian kuantitatif yaitu (1) Mendiskripsikan dan menemukan pengaruh sistem informasi manajemen terhadap mutu layanan di MTsN 1 Tulungagung. (2) Mendiskripsikan dan menemukan pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kepuasan kerja di MTsN 1 Tulungagung. (3) Mendiskripsikan dan menemukan pengaruh sistem informasi manajemen terhadap mutu layanan dan kepuasan kerja di MTsN 1 Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan metode *mixed methods* dengan desain *sequential exploratory*, yaitu diawali dengan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi di MTsN 1 Tulungagung, kemudian dilanjutkan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan angket tertutup kepada 285 siswa sebagai sampel dari 1.074 populasi. Data kualitatif dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman, sementara data kuantitatif dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dan berganda dengan bantuan SPSS. Uji validitas, reliabilitas, serta keabsahan data dilakukan melalui triangulasi dan uji statistik untuk memastikan akurasi dan objektivitas hasil penelitian.

Hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa (1) Penggunaan Sistem Informasi Manajemen di MTsN 1 Tulungagung terbukti meningkatkan mutu layanan pendidikan melalui perencanaan yang baik, teknologi yang efektif, serta evaluasi berkelanjutan. Sistem Informasi Manajemen juga menyederhanakan administrasi, otomatisasi tugas, dan memberikan akses data yang cepat dan akurat.

(2) Penggunaan Sistem Informasi Manajemen di MTsN 1 Tulungagung memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja dalam lima aspek utama yaitu dari segi responsif, Sistem Informasi Manajemen cepat merespons keluhan pengguna dengan dukungan teknis yang baik. Dalam hal jaminan, kepercayaan pengguna meningkat karena staf Sistem Informasi Manajemen yang profesional dan adanya pelatihan yang mudah dipahami. Dari sisi kenyataan, fasilitas seperti internet dan perangkat komputer sudah memadai, meskipun masih perlu pembaruan. Dalam hal empati, Sistem Informasi Manajemen dirancang untuk memudahkan pengguna dengan antarmuka yang ramah dan fitur pencarian yang efisien. Terakhir, dari sisi keandalan, Sistem Informasi Manajemen memberikan data yang akurat dan relevan, meskipun ada kendala teknis saat trafik tinggi dan perlunya integrasi sistem lebih baik. Sedangkan hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa (1) Penggunaan Sistem Informasi Manajemen di MTsN 1 Tulungagung telah meningkatkan mutu layanan berdasarkan hasil uji t (parsial), nilai t-hitung sebesar -0,684 lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,652 dengan p-value lebih dari 0,05, yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara penggunaan Sistem Informasi Manajemen ( $X_1$ ) terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ). (2) Penggunaan Sistem Informasi Manajemen di MTsN 1 Tulungagung telah meningkatkan kepuasan kerja pegawai berdasarkan uji t, mutu layanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ), dengan nilai t-hitung -0,969 yang lebih kecil dari t-tabel 1,652, dan p-value > 0,05. (3) Penerapan Sistem Informasi Manajemen di MTsN 1 Tulungagung terbukti meningkatkan mutu layanan dan kepuasan kerja berdasarkan analisis statistik, nilai F-hitung sebesar 2,679 lebih besar dari Ftabel 2,410 dengan tingkat signifikansi 0,00 yang lebih kecil dari 0,05, menunjukkan pengaruh signifikan Sistem Informasi Manajemen terhadap keduanya.

## ABSTRACT

Thesis entitled "Use of Management Information Systems in Improving Service Quality and Its Influence on Job Satisfaction (Study *Sequential Exploratory Mixed Method* at MTsN 1 Tulungagung)" written by Ilham Yahya Romandoni, NIM. 1880501230001 with the supervisors Prof. Dr. H. Prim Masrokan Mutohar, M.Pd. and Dr. H. Imam Junaris, S.Ag., M.H.I.

**Keywords:** Management Information System, Service Quality, Job Satisfaction

This research is motivated by the use of Management Information Systems at MTsN 1 Tulungagung in improving the quality of educational services and job satisfaction. The implementation of Management Information Systems which is expected to be able to support efficiency, effectiveness, and quality of educational services through the provision of fast and accurate information, in reality at MTsN 1 Tulungagung still faces various obstacles such as inadequate infrastructure, resistance from some educators to technological changes, and minimal operational system training. So that this causes a gap between the potential and benefits of information technology with the real results felt, so that a comprehensive and sustainable Management Information System implementation strategy is needed so that it can truly support service quality and improve job satisfaction at MTsN 1 Tulungagung.

The objectives of this study are divided into two groups, namely qualitative objectives and quantitative objectives. The objectives of qualitative research are (1) To describe the use of management information systems in improving the quality of services at MTsN 1 Tulungagung. (2) To describe the use of management information system in job satisfaction at MTsN 1 Tulungagung. While the objectives of quantitative research are (1) To describe and find the influence of management information system on service quality at MTsN 1 Tulungagung. (2) To describe and find the influence of management information system on job satisfaction at MTsN 1 Tulungagung. (3) To describe and find the influence of management information system on service quality and job satisfaction at MTsN 1 Tulungagung.

This research uses the method *mixed methods* with design *sequential exploratory*, which began with a qualitative approach through observation, in-depth interviews, and documentation at MTsN 1 Tulungagung, then continued with a quantitative approach using a closed questionnaire to 285 students as a sample of 1,074 populations. Qualitative data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model, while quantitative data were analyzed using simple and multiple linear regression with the help of SPSS. Validity, reliability, and validity tests of data were carried out through triangulation and statistical tests to ensure the accuracy and objectivity of the research results.

The results of qualitative research show that (1) The use of Management Information Systems at MTsN 1 Tulungagung has been proven to improve the quality of educational services through good planning, effective technology, and continuous evaluation. Management Information Systems also simplify administration, automate tasks, and provide fast and accurate data access. (2) The use of Management Information Systems at MTsN 1 Tulungagung has a positive

impact on job satisfaction in five main aspects, namely in terms of responsiveness, the Management Information System responds quickly to user complaints with good technical support. In terms of assurance, user trust increases due to professional Management Information System staff and easy-to-understand training. In terms of reality, facilities such as the internet and computer devices are adequate, although they still need updating. In terms of empathy, the Management Information System is designed to facilitate users with a friendly interface and efficient search features. Finally, in terms of reliability, the Management Information System provides accurate and relevant data, although there are technical constraints during high traffic and the need for better system integration. Meanwhile, the results of quantitative research show that (1) The use of Management Information Systems at MTsN 1 Tulungagung has improved service quality based on the results of the t-test (partial), the calculated t-value of -0.684 is smaller than the t-table of 1.652 with a p-value of more than 0.05, which means that  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected. This shows that there is a significant influence between the use of Management Information Systems ( $X_1$ ) on job satisfaction ( $Y$ ). (2) The use of Management Information Systems at MTsN 1 Tulungagung has improved employee job satisfaction based on the t-test, service quality ( $X_2$ ) has a significant influence on job satisfaction ( $Y$ ), with a calculated t-value of -0.969 which is smaller than the t-table of 1.652, and a p-value  $> 0.05$ . (3) The implementation of the Management Information System at MTsN 1 Tulungagung has been proven to improve service quality and job satisfaction based on statistical analysis, the F-count value of 2.679 is greater than the F-table of 2.410 with a significance level of 0.00 which is less than 0.05, indicating a significant influence of the Management Information System on both.

## الملخص

رسالة ماجستير بعنوان "استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمة وأثرها على الرضا الوظيفي" (دراسة ميدانية) الطريقة الاستكشافية المختلطة في المدرسة الإعدادية الإسلامية الحكومية ١ تولونج أجونج) بقلم إلهام يحيى رومانديني، رقم هوية الطالب ١٨٨٠٥٠١٢٣٠٠١، بإشراف الأستاذ الدكتور حاجي، الأستاذ مسركان موتوهار، ماجستير في التربية، والأستاذ الدكتور حاجي، الإمام جوناريس، بكالوريوس في الدين، ماجستير في الشريعة الإسلامية.

**الكلمات الرئيسية :** نظام معلومات الإدارة، جودة الخدمة، رضا الموظفين.

هذا البحث مدفوع باستخدام نظم المعلومات الإدارية في مدرسة ولاية تولونغاغونغ الإعدادية ١ في تحسين جودة الخدمات التعليمية والرضا الوظيفي. إن تطبيق نظم المعلومات الإدارية، الذي من المتوقع أن يكون قادرًا على دعم كفاءة وفعالية وجودة الخدمات التعليمية من خلال توفير معلومات سريعة ودقيقة، لا يزال في الواقع في مدرسة ولاية تولونغاغونغ الإعدادية ١ يواجه عقبات مختلفة مثل البنية التحتية غير الكافية، ومقاومة بعض المعلمين للتغييرات التكنولوجية، والتدريب المحدود على نظام التشغيل. بحيث يسبب هذا فجوة بين إمكانيات وفوائد تكنولوجيا المعلومات والنتائج الحقيقية الملموسة، بحيث تكون هناك حاجة إلى استراتيجية شاملة ومستدامة لتطبيق نظام المعلومات الإدارية بحيث يمكنها دعم جودة الخدمات وتحسين الرضا الوظيفي في مدرسة ولاية تولونغاغونغ الإعدادية ١.

تنقسم أهداف هذه الدراسة إلى مجموعتين: أهداف نوعية وأهداف كمية. أهداف البحث النوعي هي: (١) وصف استخدام أنظمة معلومات الإدارة في تحسين جودة الخدمات في مدرسة تساناوية نيجري ١ تولونج أجونج. (٢) وصف استخدام نظام معلومات الإدارة في الرضا الوظيفي في مدرسة ولاية تولونج أجونج الإعدادية الأولى. أهداف البحث الكمي هي: (١) وصف وإيجاد تأثير نظام معلومات الإدارة على جودة الخدمة في مدرسة ولاية تولونج أجونج الإعدادية الأولى. (٢) وصف وإيجاد تأثير نظام معلومات الإدارة على الرضا الوظيفي في مدرسة ولاية تولونج أجونج الإعدادية الأولى. (٣) وصف وإيجاد تأثير نظام معلومات الإدارة على جودة الخدمة والرضا الوظيفي في مدرسة ولاية تولونج أجونج الإعدادية الأولى.

يستخدم هذا البحث المنهج طرق مختلطة مع التصميم استكشافي متسلسل بدأ البحث بمنهج نوعي من خلال الملاحظة والمقابلات المعمقة والتوثيق في مدرسة تساناوية نيجري ١ تولونغاغونغ، ثم استمر بمنهج كمي باستخدام استبيان مغلق شمل ٢٨٥ طالبًا كعينة من ١٠٧٤ مجتمعًا. خللت البيانات النوعية باستخدام نموذج مايلز وهويرمان التفاعلي، بينما خللت البيانات الكمية باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد بمساعدة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. تم إجراء اختبارات صحة وموثوقية وصلاحية البيانات من خلال التثليث والاختبارات الإحصائية للتأكد من دقة وموضوعية نتائج البحث.

تظهر نتائج البحث النوعي أن (١) استخدام أنظمة المعلومات الإدارية في مدرسة تساناويا نيجيري ١ تولونج أجونج قد ثبت أنه يحسن جودة الخدمات التعليمية من خلال التخطيط الجيد والتكنولوجيا الفعالة والتقييم المستمر. كما تعمل أنظمة المعلومات الإدارية على تبسيط الإدارة وأتمتة المهام وتوفير وصول سريع ودقيق للبيانات.

(٢) استخدام أنظمة المعلومات الإدارية في مدرسة تساناويا نيجيري ١ تولونج أجونج له تأثير إيجابي على رضا الموظفين في خمسة جوانب رئيسية، وهي من حيث الاستجابة، يستجيب نظام المعلومات الإدارية بسرعة لشكاوى المستخدمين مع دعم فني جيد. من حيث الضمان، تزداد ثقة المستخدم بسبب موظفي نظام المعلومات الإدارية المحترفين والتدريب سهل الفهم. من حيث الواقع، فإن المرافق مثل الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر كافية، على الرغم من أنها لا تزال بحاجة إلى التحديث. من حيث التعاطف، تم تصميم نظام المعلومات الإدارية لتسهيل المستخدمين بواجهة سهلة الاستخدام وميزات بحث فعالة. أخيرًا، من حيث الموثوقية، يوفر نظام معلومات الإدارة بيانات دقيقة وذات صلة، على الرغم من وجود قيود تقنية أثناء حركة البيانات الكثيفة والحاجة إلى تحسين تكامل النظام. وفي الوقت نفسه، تُظهر نتائج البحث الكمي أن (١) استخدام أنظمة معلومات الإدارة في مدرسة ولاية تولونج أجونج الإعدادية ١ قد حسن جودة الخدمة بناءً على نتائج اختبار ط (جزئي)، حيث أن قيمة  $t$  المحسوبة -٠.٦٨٤ أصغر من جدول ط البالغ ١.٦٥٢ بقيمة ب أكبر من ٠.٠٥، مما يعني قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية ٠. وهذا يُظهر وجود تأثير كبير بين استخدام أنظمة معلومات الإدارة (المتغير المستقل الأول) والرضا الوظيفي (المتغير التابع).

(٢) أدى استخدام أنظمة المعلومات الإدارية في مدرسة ولاية الإعدادية ١ تولونج أجونج إلى تحسين رضا الموظفين عن وظائفهم بناءً على اختبار ط، كما أن جودة الخدمة (المتغير المستقل الثاني) لها تأثير كبير على رضا الموظفين عن وظائفهم (المتغير التابع)، مع قيمة ط المحسوبة -٠.٩٦٩ وهي أصغر من جدول ط البالغ ١.٦٥٢، وقيمة بأكثر من ٠.٠٥. (٣) ثبت أن تنفيذ نظام المعلومات الإدارية في مدرسة ولاية الإعدادية ١ تولونج أجونج يعمل على تحسين جودة الخدمة ورضا الموظفين بناءً على التحليل الإحصائي، حيث أن قيمة ف-عدد البالغة ٢.٦٧٩ أكبر من جدول ف البالغ ٢.٤١٠ بمستوى دلالة ٠.٠٥ وهو أقل من ٠.٠٥، مما يشير إلى تأثير كبير لنظام المعلومات الإدارية على كليهما.