

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlu diketahui bahwasannya perubahan kurikulum 2013 menjadi kurikulum merdeka merupakan wujud pengembangan pelaksanaan sistem pendidikan di Indonesia yang memiliki tujuan untuk membentuk pribadi bangsa yang produktif, kreatif, inovatif dan afektif sebagai modal untuk membangun sebuah bangsa yang beradab. Setiap organisasi mencoba untuk menerapkan sistem teknologi informasi agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam proses pengelolaan organisasinya. Dimana dalam memberikan layanan pendidikan kepada pelanggannya harus senantiasa ditingkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaannya.

Efisiensi dan efektivitas pada layanan jasa merupakan bagian dari strategi dalam memberikan pelayanan yang maksimal pada pelanggan, Penerapan sistem teknologi informasi akan bermanfaat jika penerapannya sesuai dengan tujuan, visi dan misi organisasi dengan menetapkan strategi bisnis dan strategi sistem teknologi informasi, dalam prakteknya Sistem Informasi Manajemen pendidikan di sebuah organisasi pendidikan diperlukan perencanaan strategis disesuaikan dengan kondisi internal dan eksternal organisasi. Sehingga penggunaan teknologi berdampak positif di berbagai kalangan.¹

¹ Arifudin, *Manajemen Strategik Teori Dan Implementasi*, (Banyumas: Pena Persada, 2021), 46.

Teknologi informasi sebagai alat pendukung untuk memperlancar aktivitas salah satunya bidang pendidikan yang akan diuntungkan dari setiap perkembangan teknologi informasi. Setiap lembaga pendidikan dituntut mampu mengembangkan sistem informasi manajemen gunanya untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan. Lembaga pendidikan memiliki beragam kebutuhan dalam melakukan aktivitas dan mengelola lembangnya. Salah satu kebutuhannya adalah penyediaan akses data dan informasi yang diperoleh dari proses menghimpun, mengelola, menggandakan, mengarsipkan, menyimpan dan mengirim sampai informasi tersebut diterima oleh pembuat keputusan.²

Dari uraian diatas dapat di jelaskan bahwa efisiensi dan efektivitas dalam layanan jasa merupakan strategi penting untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Penerapan teknologi informasi sangat bermanfaat jika disesuaikan dengan tujuan, visi, dan misi organisasi, serta didukung oleh strategi sistem teknologi informasi yang tepat. Sistem Informasi Manajemen dalam organisasi pendidikan memerlukan perencanaan strategis yang mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal organisasi agar teknologi dapat berdampak positif di berbagai kalangan. Teknologi informasi berfungsi sebagai alat pendukung yang memperlancar aktivitas, terutama dalam bidang pendidikan, dengan meningkatkan mutu layanan pendidikan. Setiap lembaga pendidikan harus mampu mengembangkan sistem informasi manajemen untuk memenuhi berbagai kebutuhan, termasuk penyediaan akses data dan informasi yang diperlukan oleh pembuat keputusan melalui proses yang terstruktur dan efisien.

² Yakub & Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 31.

Dalam melakukan aktivitas pelayanan akademik seringkali kurang efektif, terutama mengingat perubahan perilaku manusia saat ini yang cenderung menginginkan segala sesuatu menjadi lebih mudah.³ Dengan adanya data yang perlu dikelola, teknologi informasi memungkinkan penyelesaian tepat waktu (*timeliness*) dan berfungsi sebagai alat pendukung untuk menyelenggarakan setiap kegiatan organisasi dengan tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas yang tinggi.⁴

Pemanfaatan teknologi informasi telah membawa era baru dalam pendidikan, namun peningkatan kualitas sumber daya manusia masih belum sejalan. Kondisi ini menuntut perubahan signifikan di berbagai aspek untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Kualitas itu penting, namun yang lebih krusial adalah aspek lainnya seperti kinerja tinggi, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas, yang semuanya harus didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam sebuah sistem manajemen yang terintegrasi. Salah satu sistem yang mendukung hal ini adalah Sistem Informasi Manajemen (SIM), yang merupakan kumpulan dari berbagai sistem informasi yang berinteraksi untuk menyediakan informasi bagi kebutuhan manajerial dan operasional.⁵

Pentingnya Sistem Informasi Manajemen dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa sebagai berikut:

“Pembangunan nasional adalah suatu proses yang berkelanjutan yang harus senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat.

³ Sondang Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 7.

⁴ Prim Masrokan Mutohar, Manajemen Peningkatan Mutu Madrasah Dalam Membentuk Madrasah Efektif di Era Global, *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 7, No. 1, 2023, 125-143.

⁵ Lantip Dian Prasajo, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2013), 9.

Bahwa globalisasi informasi telah menempatkan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya pengaturan mengenai pengelolaan informasi dan transaksi elektronik di tingkat nasional sehingga pembangunan teknologi informasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa”.⁶

Sementara dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 20 tahun 2006 pasal 4 poin h tentang rincian tugas unit kerja dilingkungan inspektorat jenderal dijelaskan bahwa:

“Pengelolaan sistem informasi manajemen pengawasan bidang pendidikan. Penerapan sistem informasi manajemen dengan berbasis komputer itu perlu diterapkan di lembaga pendidikan, supaya mempermudah sistem administrasi dan manajemen pendidikan di sekolah dan proses pengambilan keputusan”.⁷

Berdasarkan peraturan diatas dapat dijelaskan bahwa sistem informasi manajemen di lembaga pendidikan memberikan berbagai manfaat, meliputi penyediaan sistem untuk mengelola data dan informasi pendidikan, mengintegrasikan data dan informasi pendukung proses pengambilan keputusan, serta menyediakan data dan informasi pendidikan yang lengkap bagi semua pihak yang berkepentingan di lingkup pendidikan. Sehingga sebagaimana yang dijelaskan dalam QS. Al-Hasyr (59) ayat 18:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” [QS. Al-Hasyr (59) ayat 18]⁸

⁶ Undang-Undang RI No. 11, *Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Peraturan Pemerintah RI, 2008), 1.

⁷ Permendikbud No. 20 Pasal 4 Poin H, *Tentang Rincian Tugas Unit Kerja Dilingkungan Inspektorat Jenderal*, (Jakarta: Kemendikbud, 2006), 3.

⁸ Al-Hufaz, *Al-Qur'an Hafalan Mudah: Terjemahan & Tajwid Warna*, (Bandung: Cordoba, 2019), 548.

Dari ayat diatas dapat dijelaskan bahwa perlunya memperhatikan sesuatu yang akan dilaksanakan. Dalam konteks manajemen pendidikan islam dipahami sebagai suatu perintah untuk membuat layanan yang baik, agar nantinya tidak gagal dalam mencapai tujuan yang diharapkan, salah satunya Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja.

Sistem informasi manajemen di lembaga pendidikan sangat diperlukan. Guna menghadapi persaingan global, lembaga pendidikan harus mampu menyediakan informasi dengan lebih cepat, akurat, dan nyaman, yang menjadi bagian dari mutu layanan sehingga dapat memiliki keunggulan kompetitif.⁹ Salah satu faktor utama yang dapat mempertahankan sebuah lembaga pendidikan ialah pengelolaan sistem informasi yang tepat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan pada cara pandang dan gaya hidup, termasuk dalam sektor pendidikan. Lembaga pendidikan yang menerapkan sistem informasi yang efektif akan mampu mengelola manajemen lembaganya dengan lebih baik.¹⁰

Keberhasilan layanan pendidikan bergantung pada kualitas pelayanan kepada pengguna. Untuk bersaing secara global, lembaga pendidikan perlu meningkatkan sistem informasi manajemen agar dapat menyediakan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Peningkatan ini akan memberikan keuntungan dan keunggulan kompetitif bagi lembaga pendidikan.¹¹

⁹ Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 15.

¹⁰ Helmawati, *Sistem Informasi Manajemen: Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: Rosdakarya, 2015), 1.

¹¹ *Ibid.*, 15.

Berdasarkan Permendikbud Nomor 47 Tahun 2023 tentang Standar Pengelolaan Pada Jenjang Pendidikan Menengah bahwa:

“Setiap SMP/MTs memerlukan Standar Pengelolaan yang salah satunya adalah implementasi Sistem Informasi Manajemen. Dengan pengelolaan ini diharapkan mampu menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran yang berkualitas untuk menyiapkan kualitas lulusan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan di masa mendatang”.¹²

Dari penjelasan di atas dapat diuraikan bahwa sistem informasi manajemen di lembaga pendidikan sangat penting untuk menghadapi persaingan global dan mempertahankan keunggulan secara kompetitif. Dengan menyediakan informasi yang cepat, akurat, dan nyaman, lembaga pendidikan dapat meningkatkan mutu layanan mereka. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara pandang dan gaya hidup, termasuk dalam sektor pendidikan, sehingga pengelolaan sistem informasi yang tepat menjadi kunci keberhasilan manajemen lembaga pendidikan. Dengan hal itu diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan mempersiapkan lulusan di masa yang akan datang.

Dimana MTsN 1 Tulungagung menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui sistem informasi manajemen dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Meskipun adopsi teknologi ini berpotensi besar untuk mengoptimalkan administrasi di MTsN 1 Tulungagung, akan tetapi terdapat sebuah fenomena. Adanya kendala teknis seperti infrastruktur yang kurang memadai, serta resistensi dari sebagian tenaga pendidik terhadap perubahan teknologi, menyebabkan optimalisasi sistem belum tercapai secara maksimal sehingga berdampak terhadap kepuasan kerja. Kurangnya pelatihan intensif bagi staf, guru dan peserta didik dalam mengoperasikan sistem baru memperlebar jarak

¹² Permendikbud No. 47, *Standar Pengelolaan Pada Jenjang Pendidikan Menengah*, (Jakarta: Kemendikbud, 2023), 4.

antara potensi, manfaat dan efektivitas nyata yang dirasakan. Sehingga diperlukan implementasi yang komprehensif dan berkelanjutan guna memastikan bahwa sistem informasi manajemen benar-benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan kerja di MTsN 1 Tulungagung.¹³

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul “Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja (Study Squential Exploratory Mixed Method di MTsN 1 Tulungagung)” Karena mengingat Sistem Informasi Manajemen sangat penting bagi lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan terhadap kepuasan kerja. Sehingga hal tersebut tidak dapat terlepas dari peran seorang staf di MTsN 1 Tulungagung.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi dan Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Beberapa staf dan guru mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem informasi manajemen karena kurangnya pelatihan atau fasilitas pendukung.
- b. Belum ada pengukuran yang jelas mengenai kontribusi sistem informasi manajemen terhadap peningkatan mutu layanan kepada siswa, orang tua dan guru.

¹³ Observasi Awal, *Studi Pendahuluan di MTsN 1 Tulungagung*, Kamis 07 Desember 2023, 08.40 WIB

- c. Tingkat kepuasan kerja pada guru dan staf bermacam-macam, dan faktor yang memengaruhi adalah beban kerja yang diakibatkan oleh penggunaan Sistem Informasi yang tidak optimal.
- d. Sistem Informasi Manajemen yang diimplementasikan belum sepenuhnya mendukung proses pengambilan keputusan strategis di MTsN 1 Tulungagung karena keterbatasan data yang tersedia.
- e. Terdapat perbedaan pandangan antara staf dan guru mengenai efektivitas dan manfaat sistem informasi manajemen dalam pekerjaan sehari-hari.

Mengingat luasnya cakupan masalah dan keterbatasan peneliti, maka peneliti membatasi masalah yaitu pada Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Layanan, Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Kepuasan Kerja, Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dalam Kepuasan Kerja.

2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah penelitian diatas, maka terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang sesuai dengan riset ini, yaitu sebagai berikut :

- a. Bagaimana penggunaan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan di MTsN 1 Tulungagung?
- b. Bagaimana penggunaan sistem informasi manajemen dalam kepuasan kerja di MTsN 1 Tulungagung?
- c. Adakah pengaruh sistem informasi manajemen terhadap mutu layanan di MTsN 1 Tulungagung?

- d. Adakah pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kepuasan kerja di MTsN 1 Tulungagung?
- e. Adakah pengaruh sistem informasi manajemen terhadap mutu layanan dan kepuasan kerja di MTsN 1 Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan dan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

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.
3. Mendiskripsikan dan menemukan pengaruh sistem informasi manajemen terhadap mutu layanan di MTsN 1 Tulungagung.
4. Mendiskripsikan dan menemukan pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kepuasan kerja di MTsN 1 Tulungagung.
5. Mendiskripsikan dan menemukan pengaruh sistem informasi manajemen terhadap mutu layanan dan kepuasan kerja di MTsN 1 Tulungagung.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi dapat diartikan sebagai gambaran awal, dugaan, estimasi, atau kesimpulan sementara yang belum terbukti secara ilmiah. Menurut Winarko Surakhman, sebagaimana dikutip oleh Arikunto dalam bukunya *Prosedur Penelitian*, asumsi atau dasar pemikiran merupakan langkah awal dari sebuah

pemikiran yang dianggap benar oleh peneliti tanpa perlu pembuktian lebih lanjut pada tahap tersebut.¹⁴

Berdasarkan uraian pengertian asumsi di atas, maka asumsi dalam penelitian ini yaitu Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wacana keilmuan mengenai Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja. Adapun kegunaan teoritis dan kegunaan praktis dari penelitian ini, adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan Teoritis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran serta khazanah keilmuan mengenai Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja, khususnya mengenai Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Layanan, Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Kepuasan Kerja, Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dalam Kepuasan Kerja di MTsN 1 Tulungagung.

¹⁴ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Yogyakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), 65.

- b. Dapat digunakan untuk membangun konsep Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja.
- c. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja.
- d. Sebagai bahan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Bagi Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan untuk menambah literatur pada bidang pendidikan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, terutama yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja.

- b. Bagi Madrasah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran sekaligus menjadi pedoman bagaimana Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja di MTsN 1 Tulungagung.

- c. Bagi Staf Tata Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan wawasan pengetahuan dan memberikan masukan yang konstruktif dalam bidang Sistem Informasi Manajemen di madrasah, sehingga dapat Meningkatkan Mutu Layanan dan mengetahui Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai acuan penelitian selanjutnya atau peneliti lain yang ingin mengkaji mengenai topik dengan fokus dan *setting* yang lain untuk perbandingan, sehingga memperkaya temuan penelitian ini.

F. Penegasan Istilah

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan menghindari kesalahan pemahaman dalam tesis yang berjudul “Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja di MTsN 1 Tulungagung”. Untuk memperjelas judul tersebut, maka perlu adanya penegasan istilah sebagaimana berikut ini :

1. Penegasan Konseptual

a. Sistem Informasi Manajemen

Sistem merupakan sekelompok elemen yang berinteraksi atau saling terkait yang bertindak sesuai dengan seperangkat aturan untuk membentuk suatu kesatuan yang utuh. Sistem sebagai sekelompok komponen yang saling terkait bekerja sama menuju kesamaan tujuan

dengan menerima masukan dan menghasilkan keluaran dalam suatu proses transformasi yang terorganisir.¹⁵

Informasi adalah data yang disajikan dalam format yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan. Informasi memberi kontribusi positif dalam sistem pengambilan keputusan karena dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan pengetahuan mengenai bidang-bidang yang menjadi perhatian para pengambil keputusan.¹⁶

Manajemen merupakan suatu proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), serta evaluasi (*evaluation*) sumber daya untuk mencapai tujuan (*goal's*) secara efektif dan efisien. Efisiensi mengacu pada pendapatan *output* terbesar dengan *input* yang terkecil. Sedangkan efektivitas ialah penyelesaian kegiatan-kegiatan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.¹⁷

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan gabungan antara komponen perangkat lunak, perangkat keras, dan keahlian manusia yang saling terhubung untuk mengelola data menjadi informasi yang bernilai melalui pembentukan sebuah sistem. Tidak hanya mengandalkan teknologi komputer, melainkan juga memanfaatkan kontribusi intelektual manusia dalam bentuk ide, pemikiran, dan analisis untuk mengoperasikan perangkat keras dan

¹⁵ Muhammad Yumi & Usman, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan: Transformasi Organisasi, Pengelolaan Sumber Daya dan Aplikasi Sistem*, (Makassar: Alauddin University Press, 2021), 9.

¹⁶ Long, dkk., *Cambridge International AS and A Level IT Coursebook with CD-ROM*, (Inggris: Cambridge University Press, 2016), 78.

¹⁷ Suparlan, *Manajemen Berbasis Sekolah dari Teori sampai dengan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 41.

perangkat lunak yang ada. Selain itu, proses perencanaan, pengawasan, koordinasi, dan pengambilan keputusan juga menjadi bagian integral dari sistem informasi manajemen ini.

b. Mutu Layanan

Mutu merupakan tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan dan keinginan. Maksud tingkat berarti selalu ada peningkatan setiap saat. Sedangkan karakteristik berarti hal-hal yang dimiliki produk, yang terdiri dari karakteristik fisik, karakteristik perilaku dan karakteristik sensori.¹⁸

Layanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁹

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Mutu Layanan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan menekankan pentingnya kualitas, yang mencakup aspek *reliabilitas* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, *responsive* yang menunjukkan kesiapan staf perusahaan untuk memberikan layanan secara cepat dan tanggap, *tangible* yang mencakup fasilitas fisik, kondisi staf, dan peralatan yang memadai, *assurance* yaitu memastikan bahwa staf memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sopan santun yang dapat mengurangi keraguan atau menghindari risiko, serta

¹⁸ Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2000 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, (Jakarta: PPM, 2004), 3.

¹⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 83.

empati yaitu kemudahan dalam berkomunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan.

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan pandangan positif yang dimiliki seorang karyawan terhadap pekerjaannya, yang muncul dari evaluasi atas kondisi kerja. Evaluasi tersebut dapat dilakukan terhadap aspek tertentu dari pekerjaannya sebagai bentuk penghargaan terhadap pencapaian nilai-nilai penting di tempat kerja. Karyawan yang merasa puas cenderung lebih menikmati lingkungan kerjanya dibandingkan dengan karyawan yang merasa tidak puas, yang cenderung tidak menyukai situasi kerjanya.²⁰

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja ialah kondisi emosional seseorang yang dapat diekspresikan melalui berbagai perilaku dan sikap. Perilaku ini bisa mencerminkan respons positif atau negatif terhadap tugas dan tanggung jawab yang dijalankan dalam pekerjaan mereka. Dengan kata lain, kepuasan kerja menunjukkan bagaimana seseorang merasakan dan memandang pekerjaannya, baik itu melalui rasa senang maupun ketidaknyamanan dalam menjalani tugas sehari-hari

2. Penegasan Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual diatas, maka secara operasional yang dimaksud “*Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja (Study Squential Exploratory Mixed Method di MTsN 1 Tulungagung)*” adalah suatu perangkat

²⁰ Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), 192.

yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dalam organisasi. Dalam konteks peningkatan mutu layanan, Sistem Informasi Manajemen berperan penting dalam menyediakan data yang akurat dan *real time*, sehingga manajemen dapat merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Peningkatan kualitas layanan yang berbasis data ini tidak hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan kerja karyawan. Dengan proses yang lebih efisien dan dukungan teknologi yang memadai, karyawan dapat bekerja lebih produktif dan merasa dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas serta motivasi dalam bekerja. Hal ini tidak hanya memungkinkan pihak madrasah untuk merespons kebutuhan pelanggan secara lebih tepat, tetapi juga membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses layanan di madrasah. Mutu layanan merupakan kualitas layanan yang dapat dilihat secara utuh. Kualitas layanan sistem informasi manajemen harus selalu dikontrol dan ditingkatkan agar dapat mencapai kepuasan kerja.