

**KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN MUTU
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

SKRIPSI

**Oleh:
Moh Rodiyadin
20211700120023**



**Dosen Pembimbing:
Dr. Akhmad Sirojuddin, M. Pd.I
NIY. 2015.01.044**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
UNIVERSITAS KH. ABDUL CHALIM
MOJOKERTO
2025**

ABSTRAK

Rodiyadin, Moh. 2025. Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Fakultas Tarbiyah. Universitas KH. Abdul Chalim. Pembimbing: Akhmad Sirojuddin, M. Pd.I

Kata kunci : sistem informasi manajemen, pelayanan terpadu satu pintu, mutu pelayanan

Pelayanan publik di sektor pendidikan mengalami tantangan besar seiring perkembangan teknologi informasi yang menuntut pelayanan cepat, transparan, dan efisien. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang memadukan berbagai layanan administrasi dalam satu sistem terpadu berbasis teknologi informasi. Madrasah Aliyah Negeri 1 Mojokerto menjadi salah satu madrasah yang mengimplementasikan sistem ini untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan, merespons kebijakan pemerintah tentang pelayanan publik berbasis digital dan harapan masyarakat terhadap layanan pendidikan yang berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan Sistem Informasi Manajemen dalam peningkatan mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 1 Mojokerto serta mengkaji proses operasionalnya dalam mendukung layanan yang efektif, responsif, dan akuntabel. Fokus penelitian berada pada pengelolaan data administrasi, penerapan layanan berbasis teknologi, serta strategi pelayanan publik yang diterapkan dalam lingkup pendidikan madrasah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Sistem Informasi Manajemen di MAN 1 Mojokerto berjalan efektif, didukung program *e-Tamu*. Proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan bebas pungutan liar, dengan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna layanan. Sistem ini terbukti mampu meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan secara signifikan.

ABSTRACT

Rodiyadin, Moh. 2025. The Success of the Management Information System in Improving the Quality of Integrated One-Stop Services. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah, KH. Abdul Chalim University. Supervisor: Akhmad Sirojuddin, M.Pd.I.

Keywords: management information system, one-stop integrated service, service quality.

Public services in the education sector face significant challenges alongside the rapid development of information technology, which demands services that are fast, transparent, and efficient. One innovation implemented to address these demands is the One-Stop Integrated Service (One-Stop Integrated Service), which integrates various administrative services into a unified system based on information technology. Madrasah Aliyah Negeri 1 Mojokerto is one of the educational institutions that has adopted this system to improve the quality of educational services, in response to government policies on digital-based public services and the community's expectations for high-quality educational services.

This study aims to analyze the management of Information Management Systems in enhancing the quality of the One-Stop Integrated Service at MAN 1 Mojokerto, as well as to examine its operational processes in supporting services that are effective, responsive, and accountable. The research focuses on the management of administrative data, the application of technology-based services, and public service strategies implemented within the madrasah's educational environment.

This research employs a descriptive qualitative approach through observation, interviews, and documentation techniques. The findings indicate that the management of the Information Management System at MAN 1 Mojokerto is running effectively, supported by the implementation of the e-Tamu program. Service processes have become faster, more accurate, and free from illegal levies, with a high level of satisfaction among service users. This system has proven to significantly improve the quality of educational administrative services.

المخلص

روديادين، محمّد. ٢٠٢٥. نجاح نظام المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمة الموحدة. برنامج إدارة التعليم الإسلامي، كلية التربية، جامعة الشيخ عبد الحليم. المشرف: أحمد سروج الدين، ماجستير في التربية الإسلامية

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات الإدارية، الخدمة المتكاملة ذات النافذة الواحدة، جودة الخدمة

يواجه تقديم الخدمات العامة في قطاع التعليم تحديات كبيرة في ظل التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات، التي تتطلب خدمات سريعة وشفافة وفعالة. ومن بين الابتكارات المطبقة نظام الخدمة المتكاملة من خلال شبك واحد (PTSP)، الذي يجمع بين مختلف الخدمات الإدارية ضمن نظام موحد قائم على تكنولوجيا المعلومات. وتُعَدُّ المدرسة الثانوية الدينية الحكومية الأولى (MAN 1 Mojokerto) إحدى المدارس التي قامت بتطبيق هذا النظام بهدف تحسين جودة الخدمات التعليمية، استجابةً لسياسات الحكومة المتعلقة بالخدمات العامة الرقمية، وتلبيةً لتطلعات المجتمع في الحصول على خدمات تعليمية ذات جودة عالية.

ويهدف هذا البحث إلى تحليل إدارة نظام المعلومات الإدارية في تحسين جودة نظام الخدمة المتكاملة من خلال شبك واحد في MAN 1 Mojokerto، بالإضافة إلى دراسة العمليات التشغيلية الداعمة لتقديم خدمات فعالة وسريعة الاستجابة وموثوقة. ويركز البحث على إدارة البيانات الإدارية، وتطبيق الخدمات المعتمدة على التكنولوجيا، بالإضافة إلى استراتيجيات تقديم الخدمة العامة ضمن نطاق البيئة التعليمية في المدرسة.

استخدم هذا البحث المنهج الوصفي النوعي من خلال الملاحظة والمقابلات والوثائق. وأظهرت نتائج البحث أن إدارة نظام المعلومات الإدارية في MAN 1 Mojokerto تسير بفعالية، مدعومة ببرنامجه e-Tamu، مما يجعل عملية تقديم الخدمة أسرع وأكثر دقة وخالية من الرشوة، مع تحقيق مستوى عالٍ من رضا المستفيدين من الخدمات. وقد ثبت أن هذا النظام يسهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات الإدارية التعليمية.