

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu sektor pemerintahan yang terpengaruh oleh pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akibat revolusi industri 5.0 yang merambah berbagai aspek kehidupan. Salah satu sektor yang merasakan dampak tersebut adalah pendidikan, sebagai lembaga penyedia jasa layanan. Sehingga, institusi pendidikan perlu mengembangkan sistem informasi manajemen yang efektif sebagai upaya untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada seluruh pengguna layanan. Lembaga pendidikan juga harus mampu memenuhi kebutuhan para pengguna layanannya, termasuk dalam menyediakan akses data dan informasi melalui proses pengumpulan, pendataan, pengolahan, penggandaan, penyimpanan, serta distribusi informasi agar dapat diterima oleh pengguna dengan baik. Proses ini akan menjadi kurang efektif jika dilakukan secara manual, mengingat kecenderungan masyarakat saat ini yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam berbagai hal.¹

Kemajuan teknologi informasi telah memberikan dampak besar terhadap perkembangan dunia pendidikan, terutama dalam mempermudah akses ke sumber belajar, meningkatkan efisiensi administrasi, dan memperbaiki kualitas layanan. Namun, perhatian terhadap peningkatan

¹ Andriyani Sariwardani, “Manajemen Pendidikan di Era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0” (Jurnal Central, Vol. 1, No. 9) Hal. 1035-1048

kualitas sumber daya manusia sering kali masih terbatas.² Akibatnya, SDM yang tersedia kerap tidak mampu mengikuti perkembangan teknologi yang pesat, sehingga potensi maksimal dari teknologi informasi dalam bidang pendidikan belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Situasi tersebut mendorong terjadinya perubahan besar dalam berbagai aspek pendidikan untuk mempercepat proses perbaikan demi tercapainya tujuan pendidikan yang berkualitas. Namun, kualitas saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan sistem pendidikan secara menyeluruh. Elemen lain seperti kinerja yang optimal, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas juga menjadi faktor penting yang harus diperhatikan. Seluruh elemen ini membutuhkan dukungan dari penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) yang solid dan terintegrasi.

Tabel 1.1 Data peningkatan peringkat negara Indonesia dalam survei E-Government Development Index

E-Government Development Index (EGDI)	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022	2024
Indonesia (Rank)	106	109	97	106	116	107	88	77	64
Indonesia (Value)	0.41	0.41	0.49	0.44	0.44	0.52	0.66	0.71	0.79

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan oleh PBB pada beberapa tahun kebelakang, peringkat indonesia untuk saat ini pada kategori UN E-Government menunjukkan kenaikan yang cukup signifikan. Saat pertama kali indonesia mengikuti survei tersebut, tepatnya pada tahun 2008 berada pada peringkat 106 di antara 193 negara anggota PBB, Hingga tahun 2018, posisi

² Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Peta Jalan Pendidikan Indonesia 2020-2035*. (Jakarta, 2021)

tersebut berada di peringkat 107 dengan perkembangan yang cenderung tidak mengalami perubahan signifikan. Menanggapi kondisi tersebut, Presiden Joko Widodo menunjukkan komitmennya dengan menetapkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 sebagai langkah strategis untuk mendorong perbaikan tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sejak saat itu, terjadi peningkatan yang cukup signifikan, di mana pada tahun 2020 peringkat Indonesia naik menjadi 88. Selanjutnya, pada tahun 2022 kembali mengalami kenaikan ke posisi 77, dan akhirnya pada tahun 2024 ini, Indonesia berhasil menempati peringkat 64 dari 193 negara anggota PBB. Peningkatan tersebut terjadi setelah diterapkannya kebijakan SPBE, meningkat secara signifikan 43 peringkat, yang semula pada peringkat 107 di tahun 2018 menjadi peringkat 64 di tahun 2024. Dengan peringkat tersebut menempatkan Indonesia untuk pertama kalinya, dalam kategori *Very High E-Government Development Index* (VHEGDI). Survei yang dilakukan PBB tersebut mencakup dimensi Indeks Pelayanan Online (*Online Service Index/OSI*) Hal ini membuktikan bahwa saat ini semakin banyak layanan pemerintahan yang dapat diakses masyarakat secara digital dengan lebih mudah dan praktis.³ Berikut data yang penulis dapatkan di sumber resmi dari website resmi organisasi UN E-Government Knowledgebase.

Akibat dari pencapaian yang signifikan di tingkat internasional, pemerintah terus fokus dalam peningkatan pelayanan publik yang berada di

³<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024> Diakses pada 15 November 2024 pukul 19.30 WIB.

dalam negeri, sebagai contoh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mengevaluasi kualitas pelayanan publik melalui PEKPPP (Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik), yang mencakup Pelayanan Pendidikan, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Bantuan Sosial, Pelayanan Kepolisian, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pelayanan Transaksi Keuangan Negara, Pelayanan Administrasi Pemerintahan, Pelayanan Pertukaran Data dan Pelayanan Portal Layanan Publik. Adanya Evaluasi tersebut bertujuan untuk memperbaiki Kualitas Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dan memastikan adanya transparansi serta akuntabilitas pada pelayanan publik yang berada di dalam negeri.⁴

Data terbaru yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) untuk tahun 2024, tingkat kepatuhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia masih memiliki tantangan yang cukup besar. Penilaian kepatuhan ini dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk memastikan bahwa lembaga Pemerintahan, Kementrian, dan Pemerintah Daerah termasuk Lembaga Pendidikan dapat memenuhi Standar Pelayanan Publik yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik yang harus dipenuhi oleh instansi Pemerintahan termasuk Lembaga Pendidikan. Penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman tersebut menggunakan sistem zonasi untuk mempermudah pemberian kategori, unit pelayanan publik dikategorikan kedalam tiga zona: Hijau (tingkat kepatuhan

⁴ <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/evaluasi-pelayanan-publik-2024>
Diakses pada 15 November 2024 pukul 19.48 WIB.

tinggi), Kuning (tingkat kepatuhan sedang), dan Merah (tingkat kepatuhan rendah).⁵ Sebagai contoh, pada tahun 2023 sebagian Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur berada dalam zona hijau, hal tersebut hasil peningkatan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya.

Standar pelayanan publik mendapatkan perbaikan setelah adanya peningkatan peringkat secara signifikan dan adanya perhatian khusus dari berbagai pemerintahan. Hal ini sejalan dengan pernyataan PLT Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Akhmad Jazuli, yang menyatakan bahwa penilaian merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap mutu pelayanan publik. Oleh karena itu, diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus mengalami peningkatan. Selain itu, terdapat dua hal penting yang perlu diperhatikan dalam upaya mengembangkan kinerja birokrasi sekaligus meningkatkan mutu pelayanan publik. Pertama, penting untuk terus menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kedua, perlu diupayakan agar pemanfaatan teknologi informasi dapat menghadirkan pelayanan yang lebih terjangkau, mudah diakses, ramah, serta cepat bagi masyarakat.⁶

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Pemerpan RB) No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menggaris bawahi bahwa

⁵<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-ri-serahkan-piagam-penghargaan-kepatuhan-pelayanan-publik-2024> Diakses pada 15 November 2024 pukul 20.21 WIB.

⁶<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-ri-serahkan-piagam-penghargaan-kepatuhan-pelayanan-publik-2024> Diakses pada 15 November 2024 pukul 21.11 WIB.

pentingnya penyederhanaan proses administrasi dan efisiensi pelayanan. Kemudian dikuatkan dengan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik, Hal ini menjadi yang menjadi dasar dan sebagai pendorong agar setiap lembaga pendidikan mendirikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) agar pelayanan di bidang pendidikan menjadi lebih cepat, efisien dan mudah di akses masyarakat. Selain itu, pendirian PTSP juga di dukung dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP di Daerah dan Peraturan Menteri Agama No. 30 Tahun 2019 tentang PTSP Kementerian Agama, yang mewajibkan kepada pemerintah daerah untuk menerapkan PTSP sebagai upaya penyederhanaan proses perizinan dan pelayanan lainnya, yang berlaku juga pada pelayanan pendidikan. Selain itu, peraturan ini juga mengatur dalam penyelenggaraan PTSP di lingkungan kementerian Agama, termasuk lembaga pendidikan seperti Madrasah, guna mempermudah layanan Administrasi bagi siswa, guru, dan masyarakat yang terkait dengan pelayanan keagamaan dan pendidikan di bawah naungan Kementerian Agama.

Hadirnya PTSP di Mojokerto pada sektor pendidikan membawa dampak yang cukup positif seperti peningkatan efisiensi pelayanan pada proses administrasi jadi lebih cepat dan sederhana, seperti pada pengurusan dokumen siswa, izin, dan pengarsipan surat. Kemudian masyarakat dan siswa dapat mengakses berbagai layanan pada satu lokasi tanpa harus berpindah dan hadirnya PTSP ini dapat mempermudah komunikasi antar pegawai sehingga operasional dapat berjalan lebih efektif. Hal ini menjadi pembuktian bahwa Mojokerto sendiri menjadi salah satu dari beberapa

Kabupaten/Kota di Jawa Timur yang berada pada zona hijau dalam penilaian tingkat kepatuhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Di dukung dengan data pada tahun 2023 yang menunjukkan bahwa mengalami perbaikan dan peningkatan daripada tahun sebelumnya yang mana dari total 36 Kabupaten/Kota di Jawa Timur semuanya masuk kedalam zona hijau, dalam artian mempunyai tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap pelayanan publik.⁷

Berdasarkan data dari Ombudsman yang menyatakan bahwa hampir keseluruhan Kabupaten/Kota yang berada di provinsi Jawa Timur berada dalam zona hijau, dalam artian memberikan pelayanan yang sangat baik kepada publik, yang pada akhirnya peneliti mencoba untuk melakukan penelitian pada salah satu lembaga pendidikan yang berada di Kabupaten/Kota di Jawa Timur. Karena pada dasarnya pendidikan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik, karena dianggap sebagai kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi negara. Pendidikan dikategorikan sebagai *public goods* (barang publik) yang menjadi hak bagi setiap individu, sebagaimana telah diamanatkan dalam Pasal 31 UUD 1945 yang menunjukkan bahwa pendidikan adalah bagian dari tanggung jawab negara untuk menjamin hak dasar masyarakat dan meningkatkan kualitas bangsa. Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab menyediakan layanan pendidikan yang baik untuk memastikan semua warga negara memiliki akses yang mudah dan cepat dalam pelayanan yang telah diberikan.

⁷<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmmedia--ombudsman-ri-serahkan-piagam-penghargaan-kepatuhan-pelayanan-publik-2024> Diakses pada 15 November 2024 pukul 22.13 WIB.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dalam meningkatnya kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh Pemerintahan Kabupaten/Kota di Jawa Timur, khususnya Pada lembaga pendidikan, peneliti mencoba mencari lembaga pendidikan yang di anggap memiliki ciri khas atau keunggulan tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Mojokerto yang beroperasi sejak tahun 2022 yang mana telah meraih beberapa penghargaan dalam ajang Anugerah Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK) berprestasi Tingkat Kabupaten Mojokerto salah satunya pada bulan Oktober tahun 2023.⁸

Berdasarkan isu yang penulis angkat, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang membahas sistem informasi manajemen dalam sektor pendidikan maupun pemerintahan. Pertama, penelitian yang berjudul sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayan terpadu satu pintu di MAN 2 Ponorogo yang ditulis oleh Ayni pada tahun 2022, menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif dan akademik. Melalui sistem ini, proses pelayanan menjadi lebih efisien, cepat dan transparan, sehingga siswa, orang tua dan tenaga pendidik dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.⁹ Kemudian penelitian yang Kedua, berjudul pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik

⁸<https://man1mojokerto.sch.id/2023/10/man-1-mojokerto-borong-juara-anugerah-gtk-berprestasi-tingkat-kanupaten> Diakses pada 16 November 2024 pukul 14.16 WIB.

⁹ Nisa Nur Ayni, *Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 2 Ponorogo* (IAIN Ponorogo, 2022)

di kecamatan boronadu yang di teliti oleh Laila pada tahun 2022, mengungkapkan bahwa dengan adanya Sistem Informasi Manajemen, masyarakat merasa lebih puas karena pelayanan menjadi lebih mudah di akses.¹⁰ Ketiga, penelitian yang berjudul peran sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan di madrasah ibtidaiyah darussalam pacet mojokerto yang diteliti oleh Sirojuddin pada tahun 2022, mengungkapkan bahwa Sistem Informasi Manajemen membantu mengelola data secara terstruktur, mulai dari data kehadiran siswa, hasil evaluasi belajar, hingga manajemen keuangan, sehingga memudahkan dalam menganalisis informasi secara akurat.¹¹

Penelitian yang Keempat berjudul peran sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di lembaga pendidikan islam yang diteliti oleh Shobri pada tahun 2024, hasil penelitian mengungkapkan bahwa dengan adanya sistem informasi manajemen pendidikan, semua proses administrasi dan pengelolaan data dapat dipantau secara *real-time*, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya penyimpangan atau ketidakakuratan informasi.¹² Selanjutnya penelitian Kelima, yang berjudul implementasi sistem informasi manajemen sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMKN

¹⁰ Otanius Laila, *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan Publik* (Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi, 2022)

¹¹ Akhmad Sirojuddin, *Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan di MI Darussalam Pacet Mojokerto* (ZAHRA: Research and Thought Elementary School of Islam Journal 3 (1), 19-33, 2022)

¹² Muwafiqus Shobri, *Peran Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas di Lembaga Pendidikan Islam* (AKSI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 2 (2), 78-88, 2024)

Karangpucung Cilacap yang ditulis oleh Lestari pada tahun 2017, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Sistem Informasi Manajemen membantu mempercepat dan mempermudah proses administrasi, mulai dari pendaftaran siswa, pengelolaan nilai hingga absensi.¹³

Berdasarkan hasil dari berbagai penelitian sebelumnya, dapat dilihat bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen memiliki peran signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan di berbagai lembaga pendidikan dan pemerintahan. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan Sistem Informasi Manajemen berperan dalam meningkatkan efisiensi administrasi, akurasi data, transparansi, dan pengambilan keputusan berbasis data, serta memudahkan akses informasi bagi masyarakat, siswa, dan pendidik. Namun, meskipun banyak penelitian yang fokus pada penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan, belum ada yang secara khusus mengkaji pengelolaan Sistem Informasi Manajemen dan strategi pelayanan terpadu satu pintu secara mendalam, khususnya dalam konteks proses pengelolaan sistem yang lebih efisien dan integrasi antar layanan yang lebih terstruktur. Penelitian yang akan dilakukan dengan judul *Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu* akan fokus pada analisis pengelolaan Sistem Informasi Manajemen yang efektif serta pengembangan strategi pelayanan yang dapat

¹³ Puji Lestari, *implementasi sistem informasi manajemen sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan* (Administrasi Pendidikan: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana 5 (1), 61-68, 2017)

meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, sebagai perbandingan dari temuan-temuan sebelumnya.

Penelitian ini dikhususkan pada pembahasan sistem informasi manajemen dengan mengintegrasikan beberapa elemen yang ada di sekolah, seperti proses pengelolaan sistem informasi terpadu, dan strategi pelayanan publik yang diberikan, untuk meningkatkan mutu pelayanan terpadu satu pintu. Dengan fokus pada PTSP, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana sistem informasi manajemen tidak hanya mendukung secara operasional, tetapi juga memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan yang di terima oleh siswa, guru dan pihak terkait. Pendekatan ini menciptakan perbedaan dan gap riset yang memperkuat kontribusi penelitian terhadap pengembangan sistem layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri.

Keunikan lain dari penelitian ini terletak pada fokusnya yang mengkaji analisis proses pengelolaan Sistem Informasi Manajemn dalam mendukung peningkatan kualitas PTSP. Penelitian ini berfokus pada beberapa aspek, diantaranya proses pengelolaan sistem informasi terpadu dan strategi pelayanan publik yang diterapkan. Berdasarkan hasil pra-observasi, Madrasah Aliyah Negeri 1 Mojokerto dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki berbagai program yang secara aktif mendukung implementasi sistem informasi manajemn dalam mendukung operasional PTSP. Program-program tersebut dianggap sebagai strategi kunci dalam memaksimalkan proses pengelolaan sistem informasi manajemen untuk

meningkatkan mutu layanan, menjadikan penelitian ini memiliki keunikan dan keunggulan dibandingkan penelitian sebelumnya.

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Mojokerto, yang berlokasi di Jalan Hasanuddin No. 38, Awang-Awang, Mojosari, Mojokerto, Jawa Timur, merupakan lembaga pendidikan unggulan dengan akreditasi A. Madrasah ini memiliki keunggulan dalam pengelolaan layanan melalui PTSP, sebuah sistem yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan administrasi secara efisien dan transparan. PTSP di MAN 1 Mojokerto mencakup layanan seperti pendaftaran siswa baru, pengajuan surat keterangan, pengelolaan data siswa, hingga administrasi keuangan. Sebagai bentuk adaptasi terhadap era digital, madrasah ini memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung operasional PTSP untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal.

Beberapa inovasi teknologi yang diterapkan mencakup *e-Tamu*, yang mempermudah pengelolaan kunjungan secara digital; *e-Raport*, yang memberikan akses langsung bagi siswa dan orang tua terhadap hasil belajar; serta *e-Library*, yang menyediakan berbagai bahan bacaan digital untuk mendukung kebutuhan akademik siswa dan guru. Penggunaan teknologi ini tidak hanya mempercepat berbagai proses pelayanan, tetapi juga turut mendorong terciptanya transparansi serta akuntabilitas dalam lingkungan madrasah. Selain itu, madrasah ini juga menetapkan standar pelayanan publik yang tinggi, seperti ruang tunggu yang nyaman, informasi layanan yang mudah diakses, petugas yang profesional, serta kebijakan bebas pungli dengan prosedur yang jelas. PTSP yang diterapkan menjadi salah satu model

pelayanan terbaik di Kabupaten Mojokerto, mencerminkan komitmen MAN 1 Mojokerto dalam menciptakan ekosistem pendidikan yang berkualitas, baik dalam proses pembelajaran maupun layanan pendukung lainnya.

Berdasarkan kegiatan pra-observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan fenomena di MAN 1 Mojokerto yang diasumsikan relevan dengan tema dan judul penelitian terkait *Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. MAN 1 Mojokerto telah menerapkan berbagai program berbasis teknologi informasi yang mendukung pengelolaan sistem informasi manajemen sebagai bagian dari operasional PTSP. Salah satu program tersebut adalah sistem *e-Tamu* untuk pengelolaan kunjungan, *e-Raport* untuk akses hasil belajar siswa secara digital, serta *e-Library* untuk penyediaan bahan bacaan elektronik. Program-program ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat akses informasi, dan menciptakan transparansi di lingkungan madrasah.

Selain itu, peneliti menemukan bahwa pengelolaan data di PTSP MAN 1 Mojokerto dilakukan secara terintegrasi melalui sistem informasi manajemen, mulai dari pendaftaran siswa baru, pengajuan surat keterangan, hingga administrasi keuangan. Sistem ini mempermudah akses informasi bagi siswa, orang tua, dan tenaga pendidik, serta memastikan prosedur yang lebih terstruktur. Fenomena lainnya adalah penetapan standar pelayanan yang tinggi, seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, kemudahan dalam mengakses informasi layanan, serta profesionalisme petugas PTSP yang didukung oleh penggunaan teknologi.

Ditinjau dari mutu pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 1 Mojokerto menunjukkan hasil yang signifikan. Penerapan sistem informasi manajemen telah menciptakan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan bebas pungutan liar, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna layanan. Fenomena ini menggambarkan bagaimana proses pengelolaan sistem informasi manajemen yang baik mampu mendukung peningkatan mutu PTSP di madrasah tersebut. Berdasarkan hasil observasi ini, dapat diasumsikan bahwa proses sistem informasi manajemen menjadi kunci dalam menciptakan layanan yang unggul di MAN 1 Mojokerto, sesuai dengan fokus penelitian yang akan dilakukan.

Namun, di tengah meningkatnya kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas di Indonesia, banyak lembaga pendidikan, khususnya di jenjang Madrasah Aliyah, masih menghadapi kendala dalam memberikan layanan terintegrasi yang optimal. Salah satu penyebab utama adalah belum maksimalnya pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen dalam mendukung pelayanan administratif seperti PTSP. Kondisi ini mendorong pentingnya kajian mendalam tentang Proses Sistem Informasi Manajemen sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada penerapan dan optimalisasi sistem informasi manajemen dalam mendukung pelayanan PTSP di MAN 1 Mojokerto, dengan harapan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan berkualitas di lembaga pendidikan lainnya.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menyoroti aspek teknis administrasi umum atau penerapan sistem informasi manajemen di sektor pendidikan secara umum atau penerapan sistem informasi manajemen dapat diimplementasikan secara efektif untuk mendukung PTSP di MAN 1 Mojokerto. Keunikan penelitian ini terletak pada analisis integrasi antara teknologi dan manajemen dalam pelayanan madrasah, serta dampaknya terhadap efisiensi dan transparansi layanan kepada siswa, guru, dan masyarakat. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi institusi pendidikan lainnya untuk mengoptimalkan layanan PTSP berbasis sistem informasi manajemen, sehingga mendukung peningkatan mutu layanan publik yang diberikan. Dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat topik dengan judul **“Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen dalam peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Mojokerto”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Mojokerto?
2. Bagaimana Proses Sistem Informasi Manajemen dalam peningkatan mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengelolaan Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan mutu layanan PTSP di MAN 1 Mojokerto.
2. Untuk mengetahui Proses sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu di MAN 1 Mojokerto.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah Tujuan Penelitian dari dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini membuka peluang untuk penelitian secara lebih lanjut lagi terkait sistem informasi manajemen dan manajemen pelayanan publik, khususnya dalam konteks penerapan sistem informasi manajemen di berbagai lembaga pendidikan lainnya, baik dalam skala nasional maupun lokal. Selain itu bisa menjadi rujukan keilmuan dalam meningkatkan mutu pelayanan di MAN 1 Mojokerto maupun madrasah lainnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini memberikan manfaat bagi beberapa aspek diantaranya yaitu:

- a. Bagi Lembaga Universitas KH. Abdul Chalim Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat terutama dalam

bidang keilmuan bagi Lembaga Pendidikan terkhusus Lembaga Universitas KH. Abdul Chalim.

- b. Bagi Sekolah MAN 1 Mojokerto Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memberikan khazanah keilmuan bagi sekolah MAN 1 Mojokerto dan bagi Tenaga Kependidikan maupun Staf Kantor PTSP MAN 1 Mojokerto.

