

Sementara itu, Budi Sutedjo mengungkapkan sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain. Firman Allah QS. Al-Baqoroh: 164

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَأَخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلْكِ الَّتِي تَجْرِي فِي الْبَحْرِ
بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنَ السَّمَاءِ مِنْ مَّاءٍ فَأَحْيَا بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ
فِيهَا مِنْ كُلِّ دَابَّةٍ وَتَصْرِيفِ الرِّيْحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ
لَا يَتْلُو الْقَوْمَ يَعْقِلُونَ ﴿١٦٤﴾

“Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, silih bergantinya malam dan siang, bahtera yang berlayar di laut membawa apa yang berguna bagi manusia, dan apa yang Allah turunkan dari langit berupa air, lalu dengan air itu Dia hidupakan bumi sesudah mati (kering)-nya dan Dia sebarkan di bumi itu segala jenis hewan, dan pengisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi; sungguh (terdapat) tanda-tanda (keesaan dan kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan.” (QS. Al-Baqoroh: 164)

Dari ketiga definisi diatas sistem merupakan sekumpulan unsur (elemen) yang saling berinteraksi sehingga membentuk satu kesatuan yang utuh dalam usaha mencapai tujuan. Sekolah merupakan suatu sistem, karena sekolah memiliki komponen inti yang terdiri dari masukan (*input*), pengolahan (*processing*), dan keluaran (*output*). Ketiga komponen tersebut tidak dapat dipisahkan antara satu dengan lainnya karena merupakan satu kesatuan utuh yang saling terkait, terikat, mempengaruhi, membutuhkan dan menentukan.²⁹

²⁹ Aan Komariyah, Cepi Triatna, *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005) hal 1

b. Informasi

Informasi adalah hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan relevan yang dibutuhkan orang untuk menambah pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada.³⁰ Seringkali informasi disamakan dengan data, padahal data dan informasi memiliki perbedaan substansi yang cukup mendasar. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian/kesatuan nyata yang terjadi pada saat tertentu.³¹ Data mengacu pada fakta berupa angka-angka, teks, dokumen, gambar, bagan, kode tertentu, serta bentuk lainnya.

Data yang diolah dengan diproses melalui sistem tertentu, sehingga memiliki nilai bagi seseorang, maka data tersebut telah berubah menjadi informasi. Data merupakan bentuk yang belum dapat memberikan manfaat yang besar bagi penerimanya, sehingga diperlukan suatu proses/model untuk mengolah data sehingga menghasilkan informasi yang bermanfaat.³²

Suatu informasi bisa menjadi bahan bagi pengambil keputusan harus memenuhi syarat sebagaimana yang dibutuhkan oleh kepala sekolah dalam rangka pengambilan keputusan yang harus segera

³⁰ Budi Sutedjo, *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2002) h 168

³¹ Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2005) hal 9

³² Mukammad Fahri Husein, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002) 9

dilakukan. Syarat informasi dalam manajemen diklasifikasikan sebagai berikut:³³

1) Informasi yang tepat waktu

Berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Apabila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal bagi organisasi. Saat ini mahalny nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi itu didapat sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya

2) Informasi yang relevan

Berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang berbeda-beda. Dalam menunjang proses manajemen suatu organisasi membutuhkan informasi yang relevan permasalahan, misi dan tujuan organisasi

3) Informasi yang bernilai

Selain relevan, suatu informasi harus bernilai/bermanfaat bagi organisasi. Karena itu informasi harus dapat tersaji sesuai dengan bentuk yang diinginkan dan dapat diambil manfaatnya oleh organisasi yang bersangkutan.

³³ Tata Subari, *Analisa Sistem Informasi*, (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2004) hal 23

4) Informasi yang dapat dipercaya (amanah)

Informasi yang disajikan pada manajer hendaknya diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya serta dapat dijamin tingkat kepercayaannya oleh pengolah data atau pemberi informasi.

Membangun sistem informasi berarti membangun amanah.

Dalam firman Allah QS. An-Nisaa': 58 dijelaskan bahwa

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.” (QS. An-Nisaa' : 58)

c. Sekolah

Kata sekolah berasal dari Bahasa Latin yaitu: *skhole, scola, scolae* atau *skhola* yang memiliki arti: waktu luang atau waktu senggang, dimana ketika itu sekolah adalah kegiatan di waktu luang bagi anak-anak di tengah-tengah kegiatan utama mereka, yaitu bermain dan menghabiskan waktu untuk menikmati masa anak-anak dan remaja. Kegiatan dalam waktu luang itu adalah mempelajari cara berhitung, cara membaca huruf dan mengenal tentang moral (budi pekerti) dan estetika (seni).³⁴

³⁴ edukasimedia.wordpress.com diakses 03/08/12

- a. Dapat memberikan contoh langsung salah satu penerapan dan manfaat Teknologi Informasi (TI) di kehidupan sehari-hari.
 - b. Menyederhanakan dan mempermudah administrasi sekolah.
 - c. Mempercepat pelayanan terhadap siswa maupun pihak – pihak yang terkait.
- 2) Bagi siswa
- a. Pengenalan aplikasi sistem komputer lebih dini.
 - b. Siswa mengerti manfaat dan pentingnya menguasai teknologi tinggi, sehingga membantu
 - c. Penalaran dan kreasi siswa khususnya dibidang ilmu Teknologi Informasi (IT)
3. Implementasi Sistem Informasi Sekolah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat pesat berdampak pada sistem pendidikan di Indonesia yang sedang meningkatkan mutu pendidikan. Indikator meningkatnya mutu pendidikan tidak hanya dilihat dari *output* hasil belajar siswa, tetapi juga meningkatnya mutu layanan sekolah kepada seluruh stakeholdernya. Salah satu upaya meningkatnya mutu layanan pendidikan.

Adapun dasar implementasi SIFORLA adalah:

- a. UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, khususnya :

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.³⁸ Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Kotler dalam buku *Manajemen Jasa Terpadu* mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkitan dengan produk fisik atau sebaliknya.³⁹

Valarie A. Zethaml dan Mary Jo Bitner dalam buku *Manajemen Pemasaran Jasa* mengungkapkan pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.⁴⁰

Philip Kotler menyatakan bahwa jasa tidak mempunyai wujud dan tidak memberikan kepemilikan suatu apapun kepada pembelinya. Sedangkan

³⁸ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, ed II, 2006). 5

³⁹ M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004). 6

⁴⁰ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Op.Cit.*. 7

proses produksinya bisa tergantung atau tidak tergantung sama sekali kepada fisik produk.⁴¹

Dari definisi diatas, tampak bahwa didalam jasa selalu ada dua aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen (jasa), meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki *skill* khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya mahal.

2. Karakteristik Jasa Pendidikan

Pada dasarnya jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak perpindahan hak milik. Literatur manajemen jasa mengungkapkan bahwa barang dan jasa dibedakan dalam empat literatur yang lebih dikenal dengan istilah IHIP:⁴²*Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, Perishability*.

a. *Intangibility* (tidak terwujud)

Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar,

⁴¹Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003). 3

⁴²http://karakteristik_jasa_pendidikan.htm diakses 05-06-12. 09.45 a.m.

3. Dimensi-dimensi Kualitas Jasa Pendidikan

Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal menemukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut:⁴³

a. Reliabilitas (*reliability*)

Kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa, *stakeholder*, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.

c. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, *stakeholder*, dan masyarakat).

d. Empati(*empathy*)

Berarti bahwa lembaga pendidikan bersedia untuk peduli kepada pengguna jasa dan memberi perhatian pribadi kepada para pengguna jasa (siswa, *stakeholder*, dan masyarakat) dan memiliki jam operasi yang nyaman.

⁴³ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2008). 95

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap.

Bentuk pelayanan dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:⁴⁴

a. Layanan pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa disekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang diperkerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:⁴⁵

- 1) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstra kulikuler, tutor, dan lain-lain. Firman Allah QS. An-Nahl: 125

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۗ وَجَدِلْ لَهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾

“Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.” (QS. An-Nahl: 125)

⁴⁴ Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1985). 65

⁴⁵ Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan* 65

mengurus penempatannya; mengikuti semua kasus yang diteruskan; menyelenggarakan pembicaraan dengan orang tua; mungkin mengawasi seluruh bimbingan.

- 3) Petugas kehadiran, dengan kegiatannya yaitu memeriksa identitas siswa (alamat siswa baru), memeriksa yang tidak masuk, dll.
- 4) Fungsi kesehatan, kedudukan personilnya adalah dokter, dokter gigi, dengan kegiatannya yaitu melakukan pemeriksaan, memberikan pengobatan darurat, dan memberi nasehat tentang pengobatan dan pencegahan.
- 5) Fungsi bimbingan dan penyuluhan, pelayanan psikologis, kedudukan personilnya ada empat, yaitu:
 - a) Kepala bimbingan dan pembantu sekolah, dengan kegiatan yaitu: mengelola semua aspek program bimbingan dan penyuluhan, mengkoordinasikan fungsi-fungsi, menugasi dan membimbing staf, merencanakan pembiayaan dan tugas lain yang masih menjadi tanggung jawabnya.
 - b) Penyuluh, guru penyuluh, dengan kegiatannya yaitu menyelenggarakan program orientasi, memberikan nasehat bimbingan individual dan kelompok, mempertimbangkan kesejahteraan umum murid, menangani pembicaraan dengan orang tua.

- c) Pekerja sosial, dengan kegiatannya yaitu mengerjakan pekerjaan kasus, meneruskan kasus pada psikolog/psikisater, mewakili murid pada lembaga luar, seperti pengadilan dan lembaga-lembaga sosial dan melakukan kunjungan rumah.
 - d) Psikolog / psikiater, dengan kegiatannya yaitu menangani pekerjaan kasus yang diteruskan padanya, memberikan konsultasi, turut serta dalam pembicaraan staf dan melakukan testing individual serta memberikan terapi.
- 6) Fungsi dokumentasi, dengan personilnya adalah petugas dokumentasi dengan kegiatan memelihara catatan komulatif.
- 7) Fungsi testing dan penelitian dengan kedudukan personil sebagai koordinator atau direktur, ahli psikiatri yang memiliki kegiatan menyelenggarakan program testing, melakukan testing individual atas dasar penyerahan kasus; membandingkan data dan hasil penelitian; membantu mengembangkan kurikulum.
- 8) Fungsi penempatan kerja dan tindak lanjut dengan kedudukan personil sebagai koordinator/kepala penempatan kerja dan atau tindak lanjut. Mempunyai kegiatan menangani pelayanan penempatan kerja dan studi tindak lanjut; bekerja dengan mereka yang menggunakan data ini dalam menilai program sekolah.

Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

3) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan disekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.

Selain mengetahui layanan bantu, kita juga perlu mengetahui layanan dalam bidang bimbingan dan penyuluhan, ada empat pelayanan program kegiatan pokok, yaitu:⁴⁸

- a. Pelayanan pengumpulan data adalah usaha untuk memperoleh keterangan sebanyak-banyaknya dan selengkap-lengkapnyanya tentang identitas diri individu siswa beserta lingkungannya.
- b. Pelayanan penyuluhan merupakan pelayanan terpenting dalam program bimbingan di sekolah, ini juga merupakan kesempatan bagi siswa untuk mendapatkan bantuan pribadi secara langsung didalam menanggulangi masalah dan kesulitan yang dihadapi pada suatu ketika, tetapi juga ditujukan untuk membantu seorang

⁴⁸ M. Sulthon Masyhud, *Manajemen Pondok Pesantren*, (Jakarta: Diva Pustaka, 2005). 139

- a. 95 persen anak dalam kelompok usia 7-12 tahun bersekolah di SD/MI.
 - b. Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang bersekolah
 - c. 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional.
 - d. 90 persen dari jumlah guru SD yang diperlukan terpenuhi
 - e. 90 persen guru SD/MI memiliki kualifikasi sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional.
 - f. 95 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.
 - g. Jumlah siswa SD/MI per kelas antara 30 - 40 siswa.
 - h. 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu pendidikan standar nasional mencapai nilai “memuaskan” dalam mata pelajaran membaca, menulis dan berhitung untuk kelas III dan mata pelajaran bahasa, matematika, IPA dan IPS untuk kelas V.
 - i. 95 persen dari lulusan SD melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP)/Madrasah Tsanawiyah (MTs).
- 2) SPM Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) terdiri atas:

- a. 90 persen anak dalam kelompok usia 13 -15 tahun bersekolah di SMP/MTs.
- b. Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang ber-sekolah.
- c. 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional.
- d. 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya.
- e. 90 persen dari jumlah guru SMP yang diperlukan ter-penuhi.
- f. 90 persen guru SMP/MTs memiliki kualifikasi, sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional.
- g. 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.
- h. Jumlah siswa SMP/MTs per kelas antara 30 – 40 siswa.
- i. 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu pendidikan standar nasional mencapai nilai “memuaskan” dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, IPA, dan IPS di kelas I dan II.

- h. Jumlah siswa SMA/MA per kelas antara 30 – 40 siswa.
 - i. 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu standar nasional mencapai nilai “memuaskan” dalam mata pelajaran bahasa Inggris, Geografi, Matematika Dasar untuk kelas I dan II
 - j. 25 persen dari lulusan SMA/ MA melanjutkan ke perguruan tinggi yang terakreditasi
- 2) SPM Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) terdiri atas :
- a. Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang bersekolah.
 - b. 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional.
 - c. 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya.
 - d. 90 persen dari jumlah guru SMK yang diperlukan terpenuhi.
 - e. 90 persen guru SMK memiliki kualifikasi sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional.
 - f. 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.
 - g. Jumlah siswa SMK perkelas antara 30 – 40 siswa.

- h. 20 persen dari lulusan SMK melanjutkan ke Perguruan Tinggi yang terakreditasi.
- i. 20 persen dari lulusan SMK diterima di dunia kerja sesuai dengan keahliannya.

C. Efektifitas Pelaksanaan Layanan Sistem Informasi Sekolah terhadap Peningkatan Pelayanan Pendidikan

Dengan terlaksananya sistem informasi sekolah, diharapkan akan berdampak pada meningkatnya mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan. Oleh karena itu sekolah membentuk sebuah perangkat layanan sistem informasi yang dapat di akses oleh siswa/orang tua siswa yang dinamakan Sistem Informasi Sekolah.

Lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan (siswa, guru, orang tua, dan masyarakat). Dalam hal layanan informasi, lembaga pendidikan harus mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, mudah didapatkan secara efektif dan efisien yang akan berdampak pada meningkatnya mutu pendidikan.

Dalam memenuhi semua kebutuhan pelanggan dalam hal informasi, lembaga pendidikan memanfaatkan Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA) sebagai penunjang layanan pendidikan. Secara sederhana SIFORLA merupakan sarana yang tepat sebagai jembatan informasi antara pihak sekolah dengan siswa.

Sebagai pihak yang menerima layanan pendidikan, Pelanggan utama layanan pendidikan adalah siswa. Sedangkan produk adalah peluang pembelajaran (*learning Opportunity*) yang harus tercapai keperluannya, yang elemen-elemennya adalah kurikulum dan sumber daya pembelajaran.⁵⁰ Akan tetapi, dalam dunia pendidikan layanan terbaik (*Exellence Service*) tidak cukup hanya diberikan kepada siswa atau orang tua siswa saja sebagai pelanggan eksternal, layanan terbaik pun juga harus diberikan kepada para staf guru dan pegawai sebagai pelanggan internal. Mereka dapat lebih optimal dalam bekerjasama (*collaboration through people*) sehingga akan memberi dampak terhadap mutu layanan yang akan diberikan.

Layanan informasi pendidikan merupakan upaya pencapaian suatu kepuasan pelanggan, dengan cara memenuhi kebutuhan semua pelanggan serta mengadakan perbaikan dan pengembangan secara terus menerus atas layanan yang sudah ada. Dengan memiliki Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA) berarti lembaga pendidikan telah memanfaatkan teknologi informasi (TI) yang berfungsi sebagai menyampaikan informasi secara efektif dan efisien sesuai kebutuhan perbaikan dan pengembangan.

Dengan memanfaatkan TI lembaga pendidikan dapat menggunakan sebagai metode, media, dan sumber belajar untuk menunjang kemudahan akses dan pemerataan pendidikan sehingga memunculkan konsep dan strategi baru

⁵⁰ Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Konsep dan Strategi Aplikasi*, (Jakarta: Garsindo, 2002)

yang kemudian diterapkan dalam praktik oleh beberapa lembaga pendidikan yang mempunyai peluang untuk memanfaatkan konsep dan strategi tersebut.⁵¹

Lembaga pendidikan melihat bahwa TI merupakan alat yang sangat menarik untuk membuat operasional organisasi lebih efisien, artinya Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA) merupakan salah satu fasilitas lembaga pendidikan yang lebih tepat dalam melayani pelanggan dan memuaskan pemilik lembaga pendidikan tersebut (*stakeholder*).⁵²

Dengan adanya layanan SIFORLA, segala informasi tentang siswa yang ada tersusun dengan baik, sehingga sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Akibatnya organisasi informasi pada sebuah lembaga dapat bekerja dengan baik, karena didukung oleh akurasi yang diterima pelanggan. Artinya pelaksanaan layanan SIFORLA dapat dikatakan efektif, karena dapat membantu menyajikan data yang akurat, cepat dan fleksibel. Dengan demikian secara otomatis SIFORLA dalam memberikan layanan pada para pengguna jasa pendidikan dapat membantu dalam memberikan informasi pada pihak yang berkepentingan secara cepat, tepat sasaran berdasarkan informasi yang terintegrasi dalam SIFORLA.

Pada umumnya layanan Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA) yang dilaksanakan di sekolah antara lain; Data Siswa, Absensi Siswa, Nilai Ulangan Harian, Nilai Tengah Semester, Nilai Rapor dan lain-lain. Mengingat bahwa

⁵¹ Eti Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, 85

⁵² Eti Rochaety, dkk. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* 75

pendidikan adalah organisasi yang bergerak pada bidang jasa, dan penelitian ini menjelaskan tentang layanan pendidikan yang terfokus pada kepuasan pelanggan, maka fungsionalisasi manajemen yang diuraikan akan menekankan bagaimana sebuah jasa pendidikan dapat disajikan, disampaikan, dan digunakan oleh pelanggan melalui pelayanan pendidikan sebagaimana lingkup manajemen, yaitu mulai proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, sampai dengan evaluasi.

Dengan adanya pelaksanaan layanan Sistem Informasi Sekolah (SIFORLA) yang dapat memberikan layanan informasi bagi siswa sebagai konsumen pendidikan, diharapkan SIFORLA mampu meningkatkan pelayanan pendidikan karena layanan SIFORLA dapat berjalan dengan efektif.