

## PERNYATAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dan diajukan pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli karya ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan ataupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan *plagiarisme* atau menyontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 24 Agustus 2023



Zahra Sabrina  
NIM : 191250011

## ABSTRAK

Nama : Zahra Sabrina, NIM : 191250011, Judul Skripsi : *Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di Sekolah (Studi di SMKN 1 Pandeglang)*

Di era yang semakin modern ini, dunia pendidikan memerlukan inovasi pendidikan yang berkaitan erat dengan sistem informasi yang dibutuhkan dalam pengembangan dunia pendidikan. perkembangan dan pemanfaatan teknologi semakin diminati oleh berbagai kalangan baik individu maupun kelompok. Peningkatan kinerja pendidikan di masa yang akan datang memerlukan teknologi informasi yang tidak hanya sebagai pendukung keberhasilan pendidikan namun sebagai faktor utama dalam mendukung dunia pendidikan sehingga mampu bersaing di pasar global. Konsep ini memiliki gradasi bagaimana dunia pendidikan berusaha menggunakan gawai atau *Handphone* sebagai alat yang dapat diaplikasikan sebagai sarana komunikasi untuk meningkatkan kinerja dunia pendidikan secara signifikan sehingga timbul-lah implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima yang sangat mendukung dalam dunia pendidikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya 1) bagaimana penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 1 Pandeglang, 2) apa masalah yang terdapat dalam penerapan sistem informasi manajemen di SMKN1 Pandeglang, 3) bagaimana cara mengatasi masalah penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 1 Pandeglang, dan 4) apa hasil dari implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 1 Pandeglang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima, masalah yang terdapat dalam penerapan sistem informasi manajemen. Cara mengatasi masalah penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima, dan hasil dari penyelesaian implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di SMK Negeri 1 Pandeglang. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif, dengan pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara, subjek peneliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen sangat berperan dalam mengelola informasi, menghasilkan informasi dan meningkatkan pelayanan yang prima. Dengan menggunakan sistem data, komputer dan perangkat teknologi lainnya informasi dapat dikelola dan disampaikan kepada yang membutuhkan secara cepat dan akurat. Adapun

diseminasi sebagai bagian dari sistem informasi manajemen, informasi yang di dapat kemudian diolah dan disusun secara jelas agar mudah dipahami/dimengerti. Dengan begitu, sebelum menerapkan sistem tersebut guru yang akan menggunakan sistem tersebut dapat memahami bagaimana cara mengelola suatu data yang akan digunakan nantinya. Penyebaran informasi dapat dilakukan melalui media/web dan aplikasi/alat komunikasi yang digunakan oleh guru, staf, siswa, pemerintah maupun masyarakat. Implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 1 Pandeglang sudah cukup bagus dalam hal penerapannya terutama dalam pengelolaan data, keamanan hingga pelayanan pengaduan yang cukup terstruktur dan sudah sesuai dengan teori. Maka harus tetap konsisten dalam menghasilkan informasi dan meningkatkan pelayanan.

**Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan Prima, SMKN 1 Pandeglang**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Syech Nawawi Al-Bantani Kp. Andamu' I Kel. Sukawana Kec. Curug, Kota Serang 4271  
Website: <http://fk.uinbanten.ac.id> Email: [fk.uinbanten.ac.id](mailto:fk.uinbanten.ac.id) Telp: (0254)200323 – 208849 ext 2020 fax 200022

---

|       |                                  |                         |
|-------|----------------------------------|-------------------------|
| Nomor | : Nota Dinas                     | Kepada Yth.             |
| Lamp  | : Skripsi                        | Dekan Fakultas Tarbiyah |
| Hal   | : <b>Usulan Sidang Munaqasah</b> | Dan Keguruan            |
|       | <b>a.n. Zahra Sabrina</b>        | di-                     |
|       | <b>NIM: 191250011</b>            | Serang                  |

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Diperkenalkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisa serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Zahra Sabrina**, NIM 191250011, yang berjudul *"Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di SMKN 1 Pandeglang"*, dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian munaqasyah pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka dengan ini kami ajukan Skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Serang, 4 Oktober 2023

Pembimbing I

**Dr. Nana Suryapermana, M.Pd**  
**NIP. 19680506 200003 1 001**

Pembimbing II

**Birru Muqdamien, M.Kom**  
**NIP. 19810320 200912 1 003**

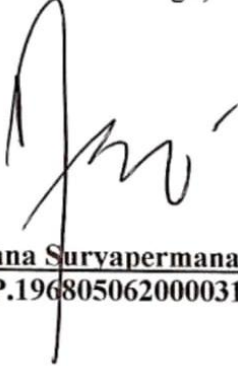
## PERSETUJUAN

### IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DI SMKN 1 PANDEGLANG

Oleh:  
Zahra Sabrina  
NIM. 191250011

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Nana Suryapermana, M.Pd  
NIP.196805062000031001

Pembimbing II,



Birru Muqdamien, M.Kom  
NIP. 19810320 200912 1 003

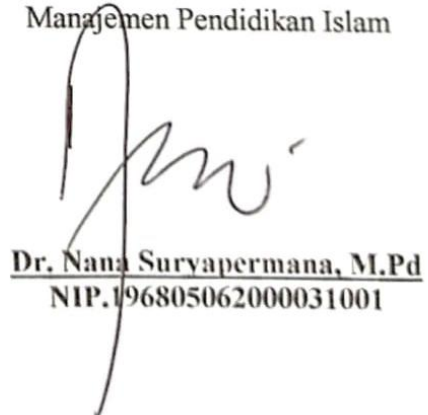
Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. Nana Suryapermana, M.Ag  
NIP. 19711029 199903 1 002

Ketua Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Nana Suryapermana, M.Pd  
NIP.196805062000031001

## PENGESAHAN

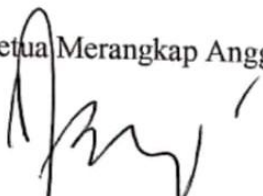
Skripsi a.n. Zahra Sabrina, NIM : 191250011 yang berjudul *Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di SMKN 1 Pandeglang*, telah diujikan dalam sidang Munaqasah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Pada tanggal 11 Oktober 2023.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten


Serang, 11 Oktober 2023

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota


  
Dr. Nana Suryapermana, M.Pd.  
NIP. 196805062000031001

Sekretaris Merangkap Anggota


  
Dr. Moch. Subekhan, M.Ag.  
197301242005011002

Anggota

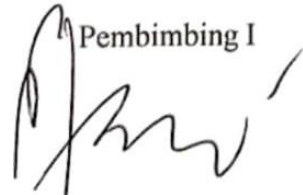
Penguji I

  
Dr. Supardi, Ph. D.  
NIP. 19680620 199603 1 001


Penguji II

  
Rosidah, M.A.  
NIP. 19780317 201101 2 005

Pembimbing I

  
Dr. Nana Suryapermana, M.Pd.  
NIP. 196805062000031001

Pembimbing II

  
Birru Muqdamien, M.Kom  
NIP. 19810320 200912 1 003

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* karena berkat rahmat dan hidayahNya saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Saya persembahkan karya kecil ini untuk kedua orangtua saya yaitu ayahanda Agus Kurnia dan ibunda Ani Sholihah tercinta yang senantiasa memanjatkan doa untuk putrinya dalam setiap sujudnya serta selalu setia mendampingi. Untuk seluruh anggota keluarga saya ucapkan terimakasih telah membantu selama proses pembuatan skripsi ini semoga Allah membalas amal serta budi baiknya.

## **MOTTO**

Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin. Dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.

Jika hanya bisa mendapatkan setengahnya, maka jangan tinggalkan semuanya.

“sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 6)



## **RIWAYAT HIDUP**

Peneliti dilahirkan di Pandeglang, pada tanggal 26 Juni 2000. Tempat tinggal di Komplek Majasari, Kecamatan Majasari, Kelurahan Sukaratu, Kabupaten Pandeglang Banten. Peneliti merupakan anak ketiga dari lima bersaudara dari kedua orangtua yang bernama Ani Sholiha dan Agus Kurnia.

Pendidikan formal yang ditempuh peneliti adalah sebagai berikut : Sekolah Dasar Negeri (SDN) Karaton 1 lulus pada tahun 2012, Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Model Pandeglang 1 lulus pada tahun 2015, Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 2 Pandeglang lulus pada tahun 2018. Peneliti meneruskan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan program Starata Satu (S1) mengambil Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji hanya bagi Allah *Subhanahu Wata'ala.*, yang telah memberikan taufik, rahmat serta hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah *Salallahu Alaihi Wasalam*, keluarga, para sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Bapak Dr. Nana Jumhana, S.Ag, M.Ag. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SMH Banten
3. Bapak Dr. Nana Suryapermana, M.Pd. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN SMH Banten
4. Bapak Dr. Nana Suryapermana, M.Pd. sebagai pembimbing I dan Bapak Birru Muqdamien, M.Kom. sebagai pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN SMH Banten.
6. Ibu Ii Ruchiyati selaku wakasek SDM dan Manajemen Mutu, dan seluruh tenaga pendidik dan kependidikan SMKN 1 Pandeglang yang telah memberikan kesempatan dan arahan dalam melaksanakan penelitian

7. Kedua orang tua tercinta Bapak Agus Kurnia dan Ibu Ani Sholihah serta kedua Kakakku dan kedua adikku. Tak lupa juga Bibiku yang turut memberi support.
8. Sahabat, rekan-rekan seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam, dan yang spesial teruntuk teh Aisyah yang sudah memotivasiku untuk kuliah di UIN SMH Banten dan juga Jahid yang telah memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini. Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah Subhanahu Wata'ala. Membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Amin. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Serang, 26 Juli 2023

Peneliti

Zahra Sabrina  
NIM. 191250011

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....         | ii   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                             | iii  |
| <b>SURAT UJIAN MUNAQOSAH</b> .....               | v    |
| <b>PERSETUJUAN</b> .....                         | vi   |
| <b>PENGESAHAN</b> .....                          | vii  |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                         | viii |
| <b>MOTTO</b> .....                               | ix   |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....                       | x    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                      | xi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                          | xiii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                        | xvi  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....            | xvii |
| <br>   |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                   | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah .....                  | 1    |
| B. Fokus Masalah .....                           | 7    |
| C. Rumusan Masalah .....                         | 7    |
| D. Tujuan Penelitian .....                       | 8    |
| E. Manfaat Penelitian .....                      | 8    |
| F. Sistematika pembahasan .....                  | 9    |
| <br>   |      |
| <b>BAB II KAJIAN TEORETIS</b> .....              | 11   |
| A. Sistem Informasi Manajemen .....              | 11   |
| 1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen .....   | 11   |
| 2. Perkembangan Sistem Informasi Manajemen ..... | 26   |
| 3. Tujuan Sistem Informasi Manajemen .....       | 30   |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 4.  | Manfaat Sistem Informasi Manajemen .....           | 32        |
| 5.  | Penerapan Sistem Informasi Manejemen .....         | 32        |
| 6.  | Proses Manajemen .....                             | 34        |
| 7.  | Implementasi .....                                 | 35        |
| B.  | Pelayanan Prima .....                              | 35        |
| 1.  | Pengertian Pelayanan Prima .....                   | 36        |
| 2.  | Penyedia Layanan .....                             | 39        |
| 3.  | Penerima Layanan .....                             | 40        |
| 4.  | Pentingnya Pelayanan Prima .....                   | 40        |
| 5.  | Manfaat dan Tujuan Pelayanan Prima .....           | 42        |
| 6.  | Prinsip Pelayanan Prima .....                      | 44        |
| 7.  | Karakteristik Pelayanan Prima .....                | 48        |
| 8.  | Peran SIM dalam Meningkatkan Pelayanan Prima ..... | 49        |
| C.  | Kerangka Masalah .....                             | 50        |
| D.  | Hasil Penelitian Terdahulu .....                   | 53        |
| <br><b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>          |  | <b>56</b> |
| A.  | Tempat dan Waktu Penelitian .....                  | 56        |
| B.  | Metode Penelitian .....                            | 56        |
| C.  | Sumber dan Data Penelitian .....                   | 59        |
| D.  | Teknik Pengumpulan Data .....                      | 60        |
| E.  | Instrumen Penelitian .....                         | 61        |
| F.  | Teknik Analisis Data .....                         | 62        |
| <br><b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>65</b> |
| A.  | Gambaran Umum Objek Penelitian .....               | 65        |
| B.  | Deskripsi Hasil Penelitian .....                   | 73        |
| C.  | Pembahasan Hasil Penelitian .....                  | 80        |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....     | 85 |
| A. Simpulan .....              | 85 |
| B. Saran .....                 | 87 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....    | 90 |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> ..... | 93 |

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 5.2 Hasil Wawancara Dengan Operator .....   | 102 |
| Tabel 5.3 Hasil Wawancara Dengan Guru .....   | 105 |
| Tabel 5.4 Data Personal Organisasi Dan Tenaga Kependidikan SMK Negeri<br>1 Pandeglang ..... | 108 |
| Tabel 5.5 Data Personal Organisasi SMK Negeri 1 Pandeglang .....                            | 109 |
| Tabel 5.6 Data Personal Tenaga Kependidikan SMKN 1 Pandeglang .....                         | 111 |
| Tabel 5.7 Sumber Daya Manusia SMKN 1 Pandeglang .....                                       | 112 |
| Tabel 5.8 Jumlah Siswa SMKN 1 Pandeglang .....  | 112 |
| Tabel 5.9 Fasilitas Pendidikan Dan Kependidikan .....                                       | 112 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran Pedoman Wawancara .....   | 95  |
| Lampiran Hasil Wawancara .....   | 96  |
| Lampiran Data Personal Organisasi Dan Tenaga Kependidikan SMK Negeri<br>1 Pandeglang .....                             | 108 |
| Lampiran Sumber Daya Manusia SMKN 1 Pandeglang .....   | 112 |
| Lampiran Jumlah Siswa SMKN 1 Pandeglang.....   | 112 |
| Lampiran Fasilitas Pendidikan dan Kependidikan .....   | 112 |
| Lampiran Halaman Depan SMKN 1 Pandeglang .....   | 112 |
| Lampiran Kegiatan Sekolah SMKN 1 Pandeglang .....  | 114 |
| Lampiran Wawancara Ibu Ii Ruchiyati (wakasek SDM), Ibu Ismaturohmah<br>(staff TU), Ibu Mas Andam Syarifah (Guru) ..... | 114 |
| Lampiran Wawancara dengan Bapak Rusman Hendro Susanto Kepala TU ....   | 115 |
| Lampiran Wawancara dengan Lulu Badru Zaman bagian Operator .....   | 115 |
| Lampiran Wawancara Siswa SMKN 1 Pandeglang .....   | 115 |