

<https://doi.org/10.24042/alidarah.v11i1.8612>

HUBUNGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DENGAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DIKLAT PENELITIAN DI BALAI DIKLAT KEAGAMAAN PROVINSI JAWA BARAT

Agus Sopyan, Hary Priatna Sanusi, Supiana

Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Jl. A.H. Nasution No. 105A, Bandung
agus.s.saputra@gmail.com

Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Jl. A.H. Nasution No. 105A, Bandung
harypriatna@uinsgd.ac.id

Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Jl. A.H. Nasution No. 105A, Bandung
supiana@uinsgd.ac.id

Abstract

In general, this study aims to determine the symptoms that occur in a work environment that uses technology to the quality of administrative services, while specifically this study aims to (a) describe the Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat, (b) describe the quality of administrative services training at the Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat (c) Describing the relationship between the management information system and the quality of education and training administration services at the Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat. And the method used in this research is descriptive correlational method using total sampling technique, where all the population as many as 85 were sampled. From the research results, it is concluded that: (a) Management information systems are of high qualification, because they are in the range of intervals from 3.6 to 4.5, namely 4.53 (high qualifications). (b) The quality of administrative services is high qualification, because it is in the range of intervals of 3.6 - 4.5, namely 4.52 (high qualification). (c) The relationship between the management information system and the quality of education and training administration services has a relationship of 0.622, with a coefficient of 0.60 - 0.799, which means that there is a strong relationship. This means that the more optimized the management information system is, the higher the quality of education and training administration services it has.

Keywords: Management Information Systems, Quality, Education and Training

Abstrak

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gejala yang terjadi di lingkungan kerja yang memanfaatkan teknologi terhadap mutu layanan administrasi, adapun secara khusus penelitian ini bertujuan untuk (a) Mendeskripsikan sistem informasi manajemen di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat, (b) Mendeskripsikan mutu layanan administrasi diklat di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat dan (c) Mendeskripsikan hubungan sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi diklat di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat. Dan metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif korelasional dengan menggunakan teknik sampling total yaitu dimana semua populasi sebanyak 85 dijadikan sampel. Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa: (a) Sistem informasi manajemen termasuk kualifikasi tinggi, karena berada pada rentang interval 3,6 – 4,5 yaitu 4,53 (kualifikasi tinggi). (b) Mutu layanan administrasi termasuk kualifikasi tinggi, karena berada pada rentang interval 3,6 – 4,5 yaitu 4,52 (kualifikasi tinggi). (c) Hubungan sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi diklat terdapat hubungan sebesar 0,622, dengan harga koefisien masuk kategori 0.60 – 0.799 yang artinya ada hubungan yang kuat. Artinya, semakin dioptimalkannya sistem informasi manajemen maka semakin tinggi mutu layanan administrasi diklat yang dimiliki.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Mutu, Diklat

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi sangat begitu pesat, maka tidak heran jika setiap lembaga memanfaatkan teknologi dalam mencapai target dan tujuan organisasi yang diharapkan. Menurut (Jafar, 2018) ada dua alasan dibutuhkannya pemanfaatan teknologi pada sebuah lembaga diantaranya, yaitu: (1) *Employee empowerment*, adanya teknologi yang membantu dalam menyampaikan informasi (2) *Customser Empowerment*, informasi yang didapatkan oleh konsumen dan digunakan untuk mengakses sesuai dengan yang sudah dipersiapkan didalamnya. Namun ada juga lembaga yang menerapkan teknologi pada lingkungan kerja mendapatkan dampak negatif sehinggamenjadi permasalahan baru di lingkungan kerja, hal ini disebabkan oleh adanya fasilitas yang kurang memadai, dan adanya pemeliharaan serta kerumitan dalam mengoprasikannya sehingga mengakibatkan administrasi yang kompleks dan memicu permasalahan baru di lingkungan kerja.

Balai Pendidikan Dan Pelatihan Keagamaan Provinsi Jawa Barat sebagai lembaga pendidikan di bidang pelayanan jasa ikut andil dalam memanfaatkan teknologi dengan sistem informasi manajemen (SIM) dalam kegiatan diklat yang diselenggarakan sebagai sebuah inovasi pengembangan dalam kediklatan. Adapun pengertian sistem informasi manajemen (SIM) menurut Gordon B. Davis yang tercantum dalam buku dengan judul "*Management Information System*", berpendapat bahwa SIM ialah sistem manusia/mesin terpadu yang bertugas untuk memaparkan berbagai informasi yang menjadi pendukung fungsi operasi manajemen serta pengambilan keputusan dalam suatu organisasi (Munawir, 2018). Adapun fungsinya menurut Gorgon B. Davis dalam (Purnama, 2016) memaparkan bahwa fungsi dari SIM diantaranya; (1) Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat (2) Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan (3) Mengembangkan proses perencanaan yang efektif. (4) Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem (5) Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.

Balai Pendidikan dan Pelatihan sebagai lembaga pelaksana teknis dalam bidang diklat yang memiliki tugas pokok yang tertulis dalam (Peraturan Menteri Agama No. 75 Tahun 2015) dan untuk mencapai tujuan sebagaimana yang ada pada peraturan tersebut adalah dengan mengoptimalkannya semua pelayanan yang berhubungan dengan kediklatan termasuk administrasi, mengingat bahwa seluruh kegiatan pelaksanaan diklat dari memulai kegiatan sampai akhir proses kegiatan tidak lepas dari data administrasi yang dikelola dan diterima dari peserta. Adapun mutu layanan administrasi itu sendiri menurut Wickop dalam (Rewansyah, 2011) mendefinisikan bahwa mutu layanan administrasi adalah peranan sebagai penentu nilai yang diinginkan dan pengelolaan terhadap tingkatan kualitas untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Dan untuk mewujudkannya menurut Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam (D. Wijaya, 2012) ada lima faktor dalam memberikan mutu pelayanan administrasi yang berkualitas, diantaranya adalah; (a) Keandalan (*reability*) (b) Jaminan (*assurance*) (c) Bukti fisik (*tangibles*) (e) Empati (*empathy*) dan (d) Daya tanggap (*responsiveness*).

Sebelum penelitian ini, terdapat beberapa penelitian yang juga membahas mengenai SIM dan mutu layanan administrasi diantaranya yaitu; penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2016), dalam Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dengan judul penelitian *Pengaruh SIM Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Bidang Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat* bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) sangat membantu dan memudahkan dalam setiap kegiatan Pendidikan dan Pelatihan. Hal ini terlihat dari hasil yang menjelaskan bahwa faktor kepuasan pemakai dengan besaran hitungan angka statistik 12,11%. Penelitian yang dilakukan oleh Laurensius J Pasanda, dengan judul *skripsi Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kinerja Pegawai Negeri DI Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo* pada tahun 2016. Hasil dari penelitian besaran

pengaruh penerapan SIM terhadap kinerja pegawai yakni sebesar 0,630 yang artinya berada pada interval kuat. Penelitian (Koniyo, 2011) Jurnal Penelitian dan Pendidikan Vol.8 No.2 dengan judul penelitian *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Layanan Administrasi Akademik Pada Universitas Gorontalo*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan penjelasan koefisien korelasi 0,56 terdapat hubungan yang kuat antara variabel (x) SIM dengan variabel (y) pelayanan administrasi akademik. Penelitian yang dilakukan oleh (M.Hasbi, 2018) Jurnal Penelitian dan Pendidikan Vol.3 No.1 dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri I Model Palembang*. Menunjukkan bahwa layanan administrasi memiliki tingkat signifikansi 0,00. Jika digunakan taraf signifikansi 0,05 (5%), maka terdapat pengaruh yang positif pada empati terhadap kepuasan siswa.

Dari penelitian diatas terdapat beberapa perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dan secara keseluruhan dari keenam penelitian di atas antara lain: (1) waktu penelitian, (2) objek penelitian, (3) lokasi penelitian (4) teknik dan analisis data yang digunakan. selain itu, sistem informasi manajemen yang digunakan di tempat penelitian ini lebih dari satu dan tentu akan menjadi sudut pandang yang baru dari penelitian-penelitian sebelumnya. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mencari tahu secara mendalam tentang sistem informasi manajemen dan mutu layanan administrasi serta yang paling utama hubungannya antara kedua variabel tersebut di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat dan menurut praduga sementara peneliti yaitu terdapat hubungan yang positif antara kedua variabel, maka dalam penelitian uji hipotesis ini dapat diperoleh sebagai berikut:

$H_a ; P_1 \neq P_2$: “Terdapat hubungan antara sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi diklat.

$H_0 ; P_1 = P_2$: “Tidak terdapat hubungan antara sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi diklat.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada bagian sistem informasi manajemen dan mutu layanan administrasi di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat. Dan secara umum penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Menurut (Mahmud, 2011) penelitian dengan metode kuantitatif ialah penelitian yang analisisnya menggunakan alat statistika karena data yang diolah adalah data-data numerikal (angka). Dan metode yang digunakan menggunakan metode deskriptif korelasional yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui, mendeskripsikan atau menggambarkan suatu gejala, peristiwa atau kejadian apa adanya sesuai penelitian dilakukan. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *sampling total* atau dapat diartikan dengan pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua, hal ini dikarenakan jika jumlah populasi tidak lebih dari 100 maka keseluruhan populasi harus dijadikan sampel (Arikunto, 2013). Peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 85 sampel kepada 80 Pegawai Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat dan 5 orang peserta diklat di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat, dengan menggunakan kuesioner model Skala *Likert* sebagai data primer yang disebar melalui online dengan menggunakan *google form*. Adapun data yang menjadi sampel pada dari pegawai balai diklat keagamaan Provinsi Jawa Barat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.
Sampel Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1.	Struktural	4
2.	Widyaiswara	38
3.	JFU	43
	Jumlah	85

Dan untuk sampel dari peserta diklat Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut:

Tabel 2.
Data Peserta Diklat

Jenis Kelamin		
	Jenjang Pendidikan Terakhir	Tempat satuan tugas bekerja
Laki-laki	S1	MTs
Perempuan	S1	MI
Perempuan	S2	Perguruan Tinggi
Laki-laki	S1	MA
Perempuan	S1	MTs

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa rata-rata jenjang pendidikan terakhir dari peserta diklat (pelanggan eksternal) itu S1 sebanyak empat orang dan S2 satu orang dan untuk satuan tugas bekerjanya kebanyakan di madrasah pada setiap jenjang satuan pendidikan dan satu orang satuan tugas bekerjanya di perguruan tinggi. Alasan jumlah responden dari pegawai/penyelenggara (pelanggan internal) lebih banyak karena pada dasarnya konsep penelitian ini untuk mengetahui tingkat hubungan yang terjadi tentang sistem informasi manajemen pada tataran pegawai/penyelenggara diklat, maka oleh karena itu lima orang responden dari peserta diklat (pelanggan eksternal) di gunakan peneliti untuk mengkonfirmasi atau membandingkan hasil penilaian peserta diklat (pelanggan eksternal) dengan pegawai/penyelenggara (pelanggan internal) dengan menghitung nilai rata-rata dari keduanya, hal ini dilakukan untuk menghindari adanya kesan bahwa responden yang digunakan itu menilai dirinya sendiri sehingga terkesan penilaiannya tidak objektif.

Selain alasan tersebut, karena memang peneliti ingin memfokuskan pada tataran pegawai/penyelenggara diklat saja karena tidak sedikit kasus tentang adanya penerapan teknologi pada lingkungan kerja pada lembaga atau perusahaan malah memberikan dampak negatif karena kerumitan dalam pengoprasikan dan memelihara sistem informasi

manajemen, sehingga akan menimbulkan administrasi yang kompleks dan akan memicu permasalahan baru di organisasi kerja.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini baik data primer maupun data skunder dilakukan melalui: (1) Angket atau kuesioner yaitu teknik mengumpulkan data secara tidak langsung karena dalam proses menerima jawaban dari responden, dan untuk angket ini menjadi teknik pengumpulan utama pada penelitian ini, dan untuk selanjutnya yaitu (2) Wawancara dan dokumentasi dan untuk teknik ini peneliti gunakan sebagai pelengkap dalam penelitian ini dan semua teknik yang dilakukan oleh peneliti selaras dengan yang di sampaikan oleh (Sugiyono, 2017), bahwa berdasarkan sudut pandang pengumpulan datayang bisa dilakukan dalam memperoleh data ialah dengan observasi, wawancara, kuesioner, ataupun menggabungkan ketiganya.

Dan untuk selanjutnya setelah data terkumpul yaitu melakukan teknik analisis data sebagai mana yang di maksud oleh (Sugiyono, 2013) analisis data diartikan sebagai suatu proses yang harus di lalui setelah memperoleh data. Adapun bagian dari analisis data meliputi: (1) Uji validitas yaitu alat ukur yang dipergunakan dalam penelitian untuk melihat dan menguji apakah kuesioner tersebut valid atau tidak (Siregar, 2015). (2) Uji reliabilitas yaitu langkah untuk menguji item yang sudah dinyatakan valid bisa diuji apakah sudah reliabel atautakah tidak. (3) Analisis parsial perindikator yang dilakukan dengan bertujuan memperoleh interpretasi antara kedua variabel (Sugiyono, 2017). (4) Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi dengan normal atautakah tidak. Kemudian pada pengujian normalitas peneliti menggunakan uji normalitas Kolmogorov Smirnov (Rahayu, 2018). (5) Uji linieritas dilakukan dengan bertujuan memperoleh hasil yang dapat menentukan apakah terdapat hubungan yang linier atau tidak (Sudjana, 2011). Dan untuk selanjutnya yaitu (6) Analisis korelasi digunakan untuk mencari hubungan anatara (variabel X) (variabel Y) dan data berbentuk interval dan rasio (Riduwan, 2013) dan yang terakhir yaitu (7) Koefesien determinasi yaitu digunakan untuk mengetahui nilai untuk mengukur kontribusi variabel independen (x) terhadap variabel dependen (y) (Rahayu, 2018). Dan secara keseluruhan teknik analisis data ini perhitungannya di bantu dengan menggunakan SPSS 26 dengan langkah-langkah perhitungannya masing-masing teknik analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat adalah lembaga naungan Kementerian Agama yang bergerak pada bidang pelayanan jasa kediklatan yang berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta No 716 yang merupakan wilayah Desa Babakan Penghulu Kecamatan Cinambo Kota Bandung. Dan adapun visi misi Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut:

Tabel 3.
Visi Misi Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat

Visi	Terwujudnya SDM Kementerian Agama Propinsi Jawa Barat yang Profesional dan Berkarakter berdasarkan Sistem Pendidikan dan Pelatihan Bermutu dan berbasis IPTEK
Misi	1. Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Kepemerintahan yang Baik. 2. Meningkatkan Lualitas Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan berbasis IPTEK. 3. Meningkatkan Kualitas Tenaga Administrasi yang Profesional dan

	Berkarakter.
4.	Meningkatkan Kualitas tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan yang Profesional dan Berkarakter.
5.	Meningkatkan Jejaring Kerja dengan <i>Stakeholders</i> .
6.	Meningkatkan Sistem Informasi Kediklatan Berbasis IPTEK.

Setelah peneliti melakukan analisis data sebagaimana yang sudah dijelaskan pada metode penelitian, dalam hal peneliti menemukan bahwa instrument penelitian yang di gunakan itu valid setelah diketahui semua rhitung dari variabel (x) dan variabel (y) itu lebih besar dari pada rtabel = dengan taraf signifikansi 5% (85) = 0,213 maka secara keseluruhan digunakan pada penelitian ini. Selain itu item pernyataan sebagai instrument penelitian ini ditemukan keduanya reliable hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.
Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha	N of Items
Variabel (x)	0.512	15
Variabel (y)	0.408	15

Variabel X dinyatakan reliabel, karena nilai alpha dari hasil pengujian bahwa 0,512 > rtabel 0,213. Dan untuk Variabel Y 0,408 > rtabel 0,213 itu menunjukkan reliable. Setelah diketahui bahwa item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, maka untuk interpretasi antara kedua variabel x dan y adalah sebagai berikut:

Tabel 5.
Distribusi Variabel X dan Variabel Y

		Variabel (x)	Variabel (x)
N	Valid	85	85
	Missing	0	0
Mean		68.0875	67.8875
Median		68.0000	68.0000
Mode		67.00	68.00
Std. Deviation		2.82482	2.53079

Kategori variabel X (SIM) dapat diketahui dengan menggunakan rumus, $fx : (n \times \text{jumlah item soal}) = 5783 : (85 \times 15) = 4,53$. Sedangkan kategori variabel Y (mutu layanan administrasi) yaitu $fx : (n \times \text{jumlah item soal}) = 5765 : (85 \times 15) = 4,52$ Adapun untuk nilai dari kedua variabel tersebut terdapat pada rentang interval 3,6 – 4,5. merupakan nilai dengan kualifikasi tinggi. Dan dari hasil perhitungan yang telah di lakukan dapat diketahui juga bahwa data variabel x dan y itu berdistribusi normal, dan untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 6.
Uji Linieritas Data

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Mutu Layanan Administrasi * SIM	Between Groups	(Combined)	272.938	13	20.995	6.025	.000
		Linearity	201.555	1	201.555	57.840	.000
		Deviation from Linearity	71.384	12	5.949	1.707	.083
	Within Groups		240.720	247	71	3.485	
	Total		505.988	520	84		

Dari tabel tersebut dapat diketahui nilai sig. deviation from linearity sebesar $0,083 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variable x Sistem informasi manajemen (independen) dan variable y Mutu layanan administrasi (dependen). Jika telah diketahui bahwa kedua variabel berdistribusi normal dan linier, maka selanjutnya yaitu mengetahui tingkat hubungan antara variabel x dan y, adapun hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Correlations			
		SIM	Mutu Layanan Administrasi
Sistem Informasi Manajemen	Pearson Correlation	1	.622**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	85	85
Mutu Layanan Administrasi	Pearson Correlation	.622**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 7.
Hasil Uji Korelasi

Dari uji korelasi pada tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara variabel sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi sebesar 0,622 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa terdapat nilai positif dan signifikan, serta berada pada korelasi kuat. Adapun untuk angka terakhir adalah menghitung kontribusi variabel (x) terhadap variabel (y), adapun hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.622 ^a	.387	.380	1.95983
Predictors: (Constant).				

Dapat diketahui dari hasil tabel di atas diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,387 yang memiliki arti dalam penilaian bahwa kontribusi variabel bebas (independent) sistem informasi manajemen terhadap variabel terikat (dependent) mutu layanan administrasi di Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Provinsi Jawa Barat adalah sebesar 38,7%.

Pembahasan

Dari semua hasil perhitungan, dapat diketahui lima orang responden dari peserta diklat (pelanggan eksternal) di gunakan peneliti untuk mengkonfirmasi atau membandingkan hasil penilaian peserta diklat (pelanggan eksternal) dan pegawai/penyelenggara (pelanggan internal), dengan menggunakan bantuan *Microsoft Excel 2010* dengan menggunakan fungsi =Average dan nilai rata-rata dari pelanggan internal dan eksternal yaitu berada pada rentang nilai rata-rata 67,00 yang menunjukkan ada kesamaan hasil penilaian pelanggan internal dan pelanggan eksternal (objektif) tentang SIM yang digunakan di Balai Diklat.

Selain terdapat kesamaan pada total jumlah secara keseluruhan, peneliti juga menemukan kesamaan penilaian yang diberikan oleh pelanggan internal (pegawai) dan pelanggan eksternal (peserta diklat) pada beberapa indikator pernyataan, untuk mengetahui kesamaan tersebut, dalam hal ini peneliti menggunakan rumus $X = \frac{\sum fx}{n}$ untuk mengetahui nilai rata-ratanya, dan hasil perhitungan akan diinterpretasikan pada batas interval jenjang kualifikasi dari 0,5 sampai 5,5, dan distribusinya sebagai berikut:

0,5 - 1,5 = sangat rendah

1,6 - 2,5 = rendah

2,6 - 3,5 = cukup

3,6 - 4,5 = tinggi

4,6 - 5,5 = sangat tinggi (Arikunto, 2013).

Adapun persamaan penilaian diantara pelanggan internal (pegawai) dan pelanggan eksternal (peserta diklat), dalam variabel sistem informasi manajemen (SIM) yaitu terkait: Cepat dalam menyampaikan informasi dan Memudahkan pekerjaan, besaran persamaan nilai interval rata-ratanya berada pada 4,6 (Sangat Tinggi). Dan untuk indikator lain terkait: Adanya kepuasan dari pelanggan, Data relevan dan konsistensi, Mengidentifikasi keadaan lingkungan, Merumuskan target tujuan dan Memiliki berbagai alternatif untuk mencapai tujuan, besaran persamaan nilai interval rata-ratanya berada pada 4,4 (Tinggi).

Adapun persamaan penilaian diantara pelanggan internal (pegawai) dan pelanggan eksternal (peserta diklat) dalam variabel mutu layanan administrasi yaitu terkait: Kecermatan dan keterampilan dalam melayani dan Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, besaran persamaan nilai interval rata-ratanya berada pada 4,6 (Sangat Tinggi), dan untuk indikator lain terkait: Memiliki perilaku yang baik dan sopan, Dapat memberikan jaminan kepastian pelayanan dan Memahami kebutuhan pelanggan/peserta, besaran persamaan nilai interval rata-ratanya berada pada 4,4 (Tinggi).

Sistem informasi manajemen (SIM) di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat, berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui mendapatkan mean 68, median 68 dan modus 67 serta menunjukkan bahwa keseluruhan jawaban responden pada variabel SIM, hal tersebut dapat dijelaskan dengan rumus $fx: (n \times \text{jumlah item}) = 5783 : (85 \times 15) = 4,53$. Nilai ini merupakan nilai batas tertinggi, karena range-nya adalah 3,6-4,5. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa SIM termasuk pada kualifikasi tinggi. Sesuai pendapat Rustiyanto dalam jurnal Herti Suherti Rachmawati (Dewi, 2016) “SIM jika diterapkan secara optimal tentunya akan meningkatkan epektifitas kerja, sehingga semakin tinggi epektifitas pegawai makasemakin tinggi mutu layanan administrasi yang dihasilkan. Hal ini selaras dengan ayat Al-Quran yang menyatakan bahwa jika suatu informasi diterapkan dengan baik maka akan memberikan pengaruh yang baik juga, adapun bunyi ayatnya adalah sebagai berikut:

وَكُلًّا نَقُصُّ عَلَيْكَ مِنْ أَنْبَاءِ الرُّسُلِ مَا نُثَبِّتُ بِهِ فُؤَادَكَ ۚ وَجَاءَكَ فِي هَذِهِ الْحَقُّ وَمَوْعِظَةٌ

وَذِكْرٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ ﴿١٢٠﴾

Terjemah Arti: *Dan semua kisah dari rasul-rasul Kami ceritakan kepadamu, ialah kisah-kisah yang dengannya Kami teguhkan hatimu; dan dalam surat ini telah datang kepadamu kebenaran serta pengajaran dan peringatan bagi orang-orang yang beriman.* (Q.S. Hud Ayat 120).

Namun bagaimanapun sistem informasi yang dibuat oleh manusia tentu tidak akan sempurna dan akan memiliki kendala, diantaranya yaitu sebagian pegawai ada beberapa yang kurang mahir dan dalam mengoprasikan SIM sehingga harus diperhatikan lebih mengingat bahwa dalam pengoprasian SIM harus adanya keseimbangan antara manusia sebagai yang menjalankannya dan mesin sebagai objek atau alat yang digunakan hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Gordon B. Davis yang tercantum dalam buku dengan judul “*Management Information System*”, berpendapat bahwa SIM ialah sistem manusia/mesin terpadu yang bertugas untuk memaparkan berbagai informasi yang menjadi pendukung fungsi operasi manajemen serta pengambilan keputusan dalam suatu organisasi (Munawir, 2018). Maka dari itu, jika SIM dan pegawai sebagai yang mengoprasikannya terdapat kesinambungan tentunya akan mendapatkan apa yang diharapkan dari adanya SIM dalam bentuk output informasi yang baik, data administrasi yang tepat dan tentunya akan menghasilkan mutu layanan yang baik juga.

Mutu layanan administrasi di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat, berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui mendapatkan mean 67, median 68 dan modus 68 serta, menunjukkan bahwa keseluruhan jawaban responden pada variabel mutu layanan administrasi dapat dijelaskan dengan rumus $fx: (n \times \text{jumlah item}) = 5.765 : (85 \times 15) = 4,52$. Nilai ini merupakan nilai batas tertinggi, karena range-nya adalah 3,6-4,5. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mutu layanan administrasi termasuk pada kualifikasi tinggi. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mappaenre, A, 2009) dalam hasil penelitian

menunjukkan bahwa selain pengaruh positif dan signifikan layanan manajemen akademik terhadap kepuasan, kepuasan mahasiswa *Islamic School of Business Economics* terhadap layanan manajemen akademik mencapai 71,3%, pada kisaran 61% -80%. Atau dalam kategori memuaskan. T hitung mahasiswa 6,539 dan tabel 0,339 yang berarti T hitung > T tabel yang artinya variabel pelayanan manajemen akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alaludin Makasar.

Upaya untuk menjaga mutu layanan administrasi tetap dalam citra yang positif dan sesuai harapan yang diinginkan, Balai Diklat Keagamaan tentunya harus konsisten dalam memberikan pelayanan kepada peserta karena untuk mendapatkan mutu yang baik dalam sisi layanan administrasi hanya bisa didapatkan dari pengalaman peserta melalui pelayanan yang sudah diberikan, sesuai dengan yang disampaikan oleh (M. Nur Nasution, 2015) pelayanan merupakan suatu kegiatan interaksi yang saling menawarkan satu sama lain terhadap suatu yang berbentuk jasa yang tidak memiliki wujud namun dapat dirasakan dampak dari pelayanannya serta tidak dapat diakui kepemilikannya.

Maka langkah yang dilakukan untuk menjaga konsistensi positif dari mutu layanan administrasi di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat adalah dengan selalu menampilkan layanan-layanan yang baik kepada peserta baik itu dalam pelayanan yang bersifat manual maupun pelayanan dalam bentuk digital (SIM) untuk membangun paradigma suatu pengalaman yang baik oleh peserta diklat untuk melahirkan mutu layanan yang berkualitas dan harus memenejanya dengan baik serta harus senantiasa memiliki inovasi-inovasi sesuai dengan perkembangan jaman sehingga kegiatan diklat akan dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Untuk menjaga mutu tetap konsisten pada performa yang baik maka harus menghindari dari suatu tindakan yang membuatnya turun, selaras yang disampaikan Q.S Ali-Imran ayat 110 yang berbunyi:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ
وَلَوْ ءَامَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِّنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

Terjemah Arti: *Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.* (Q.S Ali-Imran ayat 110).

Hubungan antara sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi diklat, menurut hasil perhitungan diperoleh koefisien korelasinya sebesar 0,622. Artinya tingkat kekuatan hubungan antara variabel sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi adalah 0,622, sehingga dapat dijelaskan dengan koefisien harga 0,60-0,79 yang artinya ada hubungan yang tinggi antara SIM dengan mutu layanan administrasi di Balai Diklat Provinsi Jawa Barat. Arah hubungan variabel SIM dengan kualitas pelayanan administrasi dengan melihat angka korelasi pearson pada hasil positif yaitu 0,622. Oleh karena itu hubungan kedua variabel tersebut bersifat satu arah, sehingga dapat dijelaskan bahwa apabila SIM diperbaiki maka kualitas pelayanan administrasi juga akan meningkat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara arah (positif) SIM dengan mutu layanan administrasi. Dan untuk nilai KD sebesar 38,7% yang menunjukkan kontribusi variabel sistem informasi manajemen terhadap variabel mutu layanan administrasi sebesar 38,7%. 61,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diabaikan oleh penulis.

Dalam penelitian ini, sistem informasi manajemen memiliki peran penting dalam pelaksanaan diklat terutama dalam memberikan informasi, mengumpulkan informasi untuk menjadi data, kemudian diolah menjadi data administrasi yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan diklat mengingat bahwa seluruh kegiatan penyelenggaraan diklat dari awal hingga akhir kegiatan menyangkut data administrasi dari peserta yang dikelola dan diberikan kepada penyelenggara sebagai data wajib yang harus dilengkapi oleh para peserta. Oleh karena itu di dalam keberlangsungan kegiatan diklat terjadi adanya interaksi layanan antara peserta sebagai orang yang mendapatkan layanan sekaligus orang yang memberikan penilaian dan penyelenggara sebagai orang yang memberikan layanan sekaligus orang yang mendapatkan penilaian atas pelayanan yang diberikan, baik pelayanan yang bersifat manual (langsung) maupun pelayanan yang bersifat digital (SIM). Dalam hal ini, penyelenggara diklat harus senantiasa memberikan atau mengelola pelayanan dengan baik khususnya pada pelayanan yang bersifat digital (SIM) yang sangat mendukung pada keadaan dunia saat ini.

PENUTUP

Sistem Informasi Manajemen (SIM) Diklat sangat berperan penting. Hal tersebut berdasarkan hasil penyebaran 15 item pernyataan kepada 85 karyawan dalam bentuk kuesioner di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat, diperoleh: $\text{mean} = 68,08$. Kategori variabel X (SIM) dapat dijelaskan dengan rumus $f_x: (n \times \text{jumlah item}) = 5783 : (85 \times 15) = 4,53$. Nilai ini merupakan nilai batas tinggi karena kisarannya 3,6 hingga 4,5. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa SIM termasuk pada kualifikasi tinggi.

Mutu layanan administrasi di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat sangat berkualitas. Hal tersebut berdasarkan hasil penyebaran 15 item pernyataan kepada 85 karyawan dalam bentuk kuesioner Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat, diperoleh: $\text{mean} = 67,88$. Kategori variabel Y (mutu layanan administrasi) dapat dijelaskan dengan rumus $f_x: (n \times \text{jumlah item}) = 5.765 : (85 \times 15) = 4,52$. Nilai ini merupakan nilai batas tinggi karena kisarannya 3,6 hingga 4,5. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mutu layanan administrasi termasuk pada kualifikasi tinggi.

Hubungan antara sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi berdasarkan pengujian korelasi, didapatkan hasil dari koefisien korelasi sebesar 0,622**. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel SIM dengan mutu layanan administrasi di Balai Diklat Provinsi Jawa Barat tingkat kekuatannya berada pada angka 0,622 maka dapat ditafsirkan hasil tersebut berada pada kategori 0,60 – 0,79 maka dapat diartikan bahwa diantara variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat antara sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi diklat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. PT. Rhineka cipta.
- Dewi, R. (2016). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Bidang Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Bandung*. 14.
- Hasbiyallah. (2019). *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Islam*. Depok. Rajawali Pers.
- Jafar. (2018). *Teknologi Informasi Ragam Masalah dan Solusinya*. Yogya Karta. Graha Ilmu.
- Koniyo, M. H. (2011). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Layanan Administrasi Akademik Pada Universitas Gorontalo. *Jurnal Penelitian Dan Pendidikan*.
- Laurensius J Pasanda (2016), dengan judul *skripsi Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kinerja Pegawai Negeri DI Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo*.
- M. Nur Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Ketiga)*. Bandung Ghalia Indonesia.
- M.Hasbi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Penelitian Dan Pendidikan*, 3.
- Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Mappaenre, A. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Munawir, L. A. D. (2018). *Sistem Informasi Manajemen : Buku Referensi* (Syarifuddin (ed.)). Aceh Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh (KITA).
- Peraturan Menteri Agama No. 75 Tahun 2015. (2015). *Peraturan Menteri Agama No. 75 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Pelatihan Pegawai Pada Kementerian Agama*.
- Purnama, C. (2016). *Sistem Informasi Manajemen* (C. Anam (ed.)). Jakarta Selatan Insan Global.
- Rahayu, Y. N. (2018). *Statistika Penelitian Pendidikan*. Bandung. Handout.
- Rewansyah, A. (2011). *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik* (Kesatu). Bandung. STIA LAN.
- Siregar, S. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta Prenada Media Grup.
- Sugiyono. (2013). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Wijaya, D. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan* (E. Risanto (ed.)). Bandung. Salemba Empat.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. Indeks.