

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam penyelenggaraan lembaga pendidikan sangat penting adanya informasi. Informasi tidak hanya dibutuhkan untuk kepentingan diluar lembaga, melainkan sangat berpengaruh juga pada internal lembaga itu sendiri. Dengan adanya informasi, maka penyelenggaraan lembaga/organisasi pendidikan dapat dikontrol sehingga pemimpin lembaga dapat melihat kekurangan dan kelebihan pelayanan yang diberikan. Keadaan ini memungkinkan sebuah informasi harus tertata dengan baik sehingga memerlukan sebuah pedoman dalam penyusunannya dalam bentuk sistem yang terpadu. Teknologi dan informasi sekarang ini menjadi dasar utama pengembangan sebuah lembaga pendidikan di samping ketersediaan sumber daya manusia yang memang harus handal. Sebuah informasi akan tersalurkan dengan baik apabila memiliki perangkat yang mendukung untuk proses penyebarannya. Faktor utama penyaluran informasi yang cepat dan akurat yakni adanya dukungan teknologi yang baik. Keberadaan teknologi merupakan salah satu hal mendasar dalam proses penyampaian informasi sehingga apa yang hendak disampaikan dapat tersalurkan dengan lebih cepat. Sebaliknya, ketika ketersediaan teknologi yang terbatas dalam suatu lembaga pendidikan akan membuat sistem pelayanan pun melambat bahkan sangat sulit untuk memberikan pelayanan yang memuaskan (Pasanda, 2016). Dalam menghadapi pertumbuhan dan pembangunan suatu lembaga pendidikan yang sudah sedemikian kompleksnya dibutuhkan tersedianya suatu sistem informasi manajemen yang mampu untuk membantu penyediaan data dan informasi sebagai bahan penentuan kebijakan dan strategi pembangunan (Komorotomo dan Margono, 2004: 1). Sistem terpadu pada manajemen kepegawaian sangat berkaitan dengan data administrasi para pegawai. Hubungan yang paling dominan timbul adalah dengan adanya alat penunjang informasi berupa teknologi dalam hal ini komputer.

Keberadaan komputer dalam sebuah lembaga pendidikan menjadi suatu alat perangsang yang sangat penting mengingat dengan adanya alat teknologi ini pendataan yang sistematis dapat terlaksana dengan baik dan cepat. Hal ini terkait dengan prinsip manajemen yakni efektif dan efisien (Pasanda, 2016).

Pengelolaan proses administrasi maupun layanan kepegawaian selama ini dianggap sebagai kegiatan yang baku yang tidak akan pernah berubah. Permasalahannya adalah tidak jarang terjadi keterlambatan pemenuhan terhadap berbagai hak layanan administrasi kepegawaian. Di sisi lain untuk memenuhi kelengkapan persyaratan berbagai layanan administrasi kepegawaian Pegawai Negeri masih selalu dibebani dengan kewajiban yang terus berulang-ulang melengkapi berbagai berkas kepegawaian, mulai dari fotocopy karpeg, SK Pangkat Awal, SK Pangkat Terakhir, SK Jabatan, Ijazah dan sebagainya. Sehingga dapat disadari bahwa semua produk dokumen kepegawaian yang dimiliki oleh para Pegawai Negeri dapat dipastikan berasal dan di peroleh dari badan/pengelolaan kepegawaian.

Dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 17 tahun 2020 disebutkan bahwa: “ Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) merupakan suatu totalitas terpadu yang terdiri dari perangkat pengolah meliputi pengumpul prosedur, tenaga pengolah dan perangkat lunak, perangkat penyimpanan meliputi pusat data dan bank data serta perangkat komunikasi yang saling berkaitan, saling ketergantungan dan saling menentukan dalam rangka penyediaan informasi di bidang kepegawaian”.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa pada saat ini peranan SIMPEG sebagai salah satu komponen dalam pelaksanaan sistem manajemen kepegawaian sangatlah penting untuk kelangsungan sebuah lembaga pendidikan, tidak hanya semata-mata merupakan kebutuhan lembaga saja, melainkan para pegawai pun membutuhkan keberadaan SIMPEG untuk menunjang pencatatan dalam bidang kepegawaian. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Laures J Pasanda (2016) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo disini disebutkan bahwa penerapan SIMPEG sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dari data yang ada diperoleh bahwa dari

25 responden didapatkan hasil 79,8% yang berdasarkan teori sugiono berada dalam kategori baik. Jadi menurut saya jika SIMPEG berpengaruh terhadap kinerja pegawai maka SIMPEG berkaitan erat dengan administrasi pegawai untuk proses pengoptimalan dan pengefesiensian manajemen pegawai melalui sistem pendataan kepegawaian yang terintegrasi, tertib, teratur dan aman yang dapat pula memberikan masukan dalam proses perencanaan, pengembangan, mutasi/pengangkatan, kesejahteraan, pengendalian hingga kebijakan terkait pegawai di suatu lembaga. Hal ini terkait dengan prinsip Manajemen Pendidikan Islam yaitu efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada 18 dan 19 Januari 2021 dengan proses wawancara terhadap operator SIMPEG dan Kepala Sekolah di MTsN Se-kota Bandung, terdapat beberapa permasalahan mengenai penggunaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) tersebut salah satunya adalah aplikasi SIMPEG ini tidak fleksibel artinya harus terus di up-date dan hanya bisa diakses oleh operator sekolah/ bagian kepegawaian saja. Sehingga jika ada data yang belum lengkap atau tidak sesuai, pegawai tidak bisa langsung mengubah atau menambahkan data ke SIMPEG secara individu. karena sebelumnya belum ada yang fokus terhadap kepuasan pelanggan. Jadi menurut peneliti hal ini sangat penting diteliti untuk menindaklanjuti pengadministrasian pegawai negeri di lembaga pendidikan yaitu Madrasah. Jika hal ini tidak diteliti dikhawatirkan tidak akan ada tindak lanjut dari yang berwenang untuk mengantisipasi kemudahan atau kesulitan yang dialami oleh pelanggan. Inilah yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.

Dari beberapa masalah tersebut, salah satunya menarik untuk diteliti kemudian diteliti oleh penulis terkait penerapan SIMPEG di Madrasah, apakah terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri atau tidak. Penelitian akan pentingnya komponen dalam sebuah sistem informasi manajemen kepegawaian di Madrasah Tsanawiyah Negeri Sekota Bandung dengan judul “**Hubungan Antara Penerapan SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen**

## **Kepegawaian) dan Kepuasan Pelanggan Mengenai Pelayanan Administrasi Pegawai Negeri di MTSN se-kota Bandung”**

### **B. Rumusan Masalah**

Kebutuhan akan pentingnya sistem yang terpadu di sebuah lembaga menjadi faktor yang sangat dibutuhkan. Keberadaan SIMPEG dalam pelaksanaannya diharapkan dapat memberi ruang yang baik dalam membangun hubungan antara pemimpin dan pegawai sehingga penyampaian informasi dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Berdasarkan pemikiran tersebut , agar arah penelitian lebih terfokus maka penulis merangkum pokok-pokok permasalahan yang hendak diteliti diantaranya:

1. Bagaimana Penerapan SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian) di MTsN se-Kota Bandung?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri di MTsN se-Kota Bandung?
3. Bagaimana hubungan antara penerapan SIMPEG dan kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri di MTsN se-Kota Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan SIMPEG di MTSN se-kota Bandung
2. Untuk mendeskripsikan sejauh mana kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri di MTsN se-kota Bandung
3. Untuk menguji hipotesis apakah ada hubungan antara Penerapan SIMPEG dan kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri di MTsN se-kota Bandung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang sistem informasi manajemen kepegawaian. Kajian tentang SIMPEG memang tidak asing lagi, namun sedikit sekali riset yang secara spesifik fokus pada sistem informasi manajemen kepegawaian yang berdampak pada kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri. Berdasarkan hal itu maka riset ini diharapkan mampu membukakan pandangan baru mengenai peranan sistem informasi manajemen kepegawaian dalam penyelenggaraan suatu instansi.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada instansi yang menerapkan SIMPEG. Jika terdapat permasalahan serupa terkait SIMPEG dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri, maka hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman atau acuan untuk pemecahan masalah yang terjadi.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian adalah suatu sistem informasi kepegawaian berbasis web guna mendukung pendataan kepegawaian. SIMPEG dilaksanakan dalam praktek menggunakan program dari komputer yang terpadu membentuk jaringan prosedur pengolahan data guna mendukung manajemen kepegawaian dalam pembinaan pegawai (Buku panduan aplikasi simpeg, 2009:1)

Menurut McLeod dan G. Schell (2004:475), komponen dalam SIMPEG adalah Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Penyimpanan Data dan Pelaporan Data. Sedangkan Musanef (1996:244) juga berpendapat bahwa komponen-komponen dalam SIMPEG yaitu terdiri dari: Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Penganalisisan Data dan Penyajian Data.

Kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri adalah perasaan senang atau kecewa yang dimunculkan oleh pegawai terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diperlukan oleh pegawai termasuk pengurusan dan pengaturan.

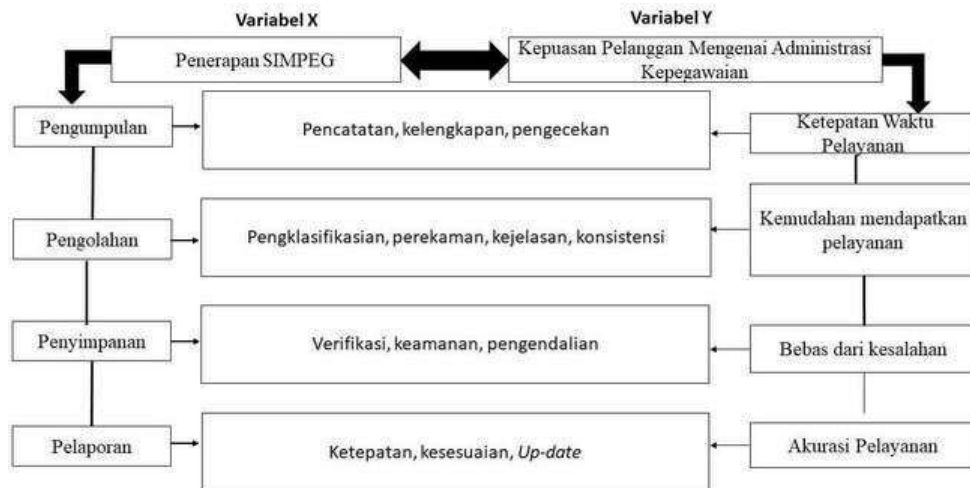
Menurut Gaspersz (1997) ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan administrasi kepegawaian, yaitu: Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan, Tanggungjawab, Kelengkapan, Kemudahan mendapatkan pelayanan dan Atribut pendukung pelayanan. Sedangkan Menurut Montgomery (2007:132) suatu produk baik itu barang maupun jasa dikatakan bermutu atau bisa memenuhi kepuasan pelayanan bagi seseorang apabila barang/ jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhannya, dengan indikator: Kesederhanaan, Kejelasan atau kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisien, Ekonomis, Keadilan yang merata dan Efektif.

Penerapan SIMPEG sangat penting untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi pegawai yang cepat, sebagaimana dinyatakan oleh Supriyatna, (2010:184) bahwa SIMPEG memiliki keunggulan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri diantaranya: Pelacakan informasi data pegawai akan mudah dan cepat, Pembuatan laporan akan mudah dikerjakan, Mengetahui pegawai yang akan naik pangkat, dan yang akan mendapat kenaikan gaji berkala, Memudahkan suatu pekerjaan yang berhubungan dengan kepegawaian, Mendapatkan informasi tentang keadaan pegawai yang cepat dan akurat, Dapat merencanakan penyebaran mutasi pegawai sesuai pendidikan dan kompetensinya.

Berdasarkan beberapa indikator yang dikemukakan diatas peneliti mengutip beberapa indikator yang dapat dijadikan sebagai indikator dari penelitian ini untuk variabel X yaitu: Pengumpulan data, Pengelolaan data, Penyimpanan data dan Pelaporan data. Sedangkan untuk variabel Y yaitu: Ketepatan waktu pelayanan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, Akurasi pelayanan dan Keamanan pelayanan.

Kerangka pemikiran diatas digambarkan ke dalam sebuah bagan untuk mempermudah dalam mengetahui hubungan antara penerapan SIMPEG dan kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri sebagai berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



## F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir di atas, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

$H_a$ : Ada hubungan yang signifikan antara penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dengan kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri di MTsN Se-kota Bandung.

$H_0$ : Tidak ada hubungan yang signifikan antara penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dengan kepuasan pelanggan mengenai pelayanan administrasi pegawai negeri di MTsN Se-kota Bandung.

## G. Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Laurensius J Pasanda (2016) yang berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara penerapan SIMPEG dengan Kinerja Pegawai.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah terletak pada variabel X yaitu penerapan SIMPEG dan perbedaannya terletak di variabel Y, penelitian saya terfokus pada kepuasan pelayanan

administrasi pegawai negeri sementara penelitian terdahulu terfokus pada kinerja pegawai.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Lutvi Legi Maulana (2017) yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen (simpeg) dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (persero) Bandung Distribusi Jawa Barat dan Banten”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan dengan SIMPEG.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama sama mengkaji kebermanfaatan SIMPEG bagi pegawai . Perbedaannya terletak pada sasaran pegawai, sasaran dari penelitian saya adalah pegawai negeri di bidang pendidikan sedangkan sasaran penelitian terdahulu adalah pegawai di perusahaan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Rahma Diani (2017) yang berjudul “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Pada Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Angrekang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara SIMPEG dengan kemampuan IT Pegawai.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama sama membahas efektivitas penerapan SIMPEG, perbedaannya adalah peneliti terdahulu hanya berfokus pada efektivitas penerapan SIMPEG (penelitian kualitatif) sedangkan penelitian yang saya lakukan berfokus pada dua arah yaitu Penerapan SIMPEG dan kepuasan pelayanan administrasi pegawai negeri (penelitian Kuantitatif).

4. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Syahrizal (2015) yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bandung”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara SIMPEG dengan Kualitas pelayanan Administrasi Kepegawaian.



Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama meneliti tentang SIMPEG dan Pelayanan Administrasi, tetapi penelitian yang saya lakukan lebih fokus kepada hubungannya dengan kepuasan pelayanan administrasi Pegawai Negeri.

