

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Terdahulu

Sebagai upaya untuk mengambil referensi yang terkait dengan penelitian, sebagai acuan dalam melakukan penelitian nantinya. Antara lain:

1. “ Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Kompetensi Profesional Guru Di Mts Luqman Al-Hakim Kecamatan Lhoknga Aceh Besar”.⁴ Kesamaan dari penelitian ini yaitu membahas tentang sistem informasi Manajemen . Perbedaan dari penelitian ini adalah peneliti berfokus pada peningkatan kompetensi profesional guru sedangkan peneliti berfokus pada implementasi SIMAS Kementerian Agama dalam peningkatan layana kemasjidan.¹
2. “ Penerapan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama Cimahi Selatan.”² Kesamaan dari penelitian ini yaitu membahas tentang sistem informasi dan peningkatan Pelayanan perbedaan dari penelitian ini adalah aplikasi yang digunakan dimana penelitian terdahulu menggunakan aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) sementara penulis menggunakan aplikasi SIMAS.

¹ Seri Bahagia, “*Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Kompetensi Profesional Guru Di MTS Luqman Al-Hakim Kecamatan Lhoknga Aceh Besar*” <https://Repository.Ar-Raniry.Ac.Id/Id/Eprint/815> (Skripsi Sarjana Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Prodi Manajemen Pendidikan Islam: Banda Aceh, 2017) (Di Akses Pada Tanggal 29 September 2017).

² Ayu Oktavia, *Penerapan SIMKAH “Sistem Informasi Manajemen Nikah) Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama Cimahi Selatan”* <http://Digilib.Uinsgd.Ac.Id/11273/> (Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah: Bandung, 2018) (Di Akses Pada Tanggal 18 Juli 2018).

3. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 1 Barru”.³ Kesamaan dari penelitian ini yaitu membahas tentang implementasi sistem informasi manajemen sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu ia lebih berfokus pada sistem informasi manajemen dalam mendukung pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Barru sedangkan peneliti sendiri berfokus pada implementasi dari SIMAS dan peningkatan layanan kemasjidan di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare.

Ketiga penelitian diatas menunjukkan bahwa semuanya berkaitan mengenai sistem informasi walaupun sistem informasi yang digunakan berbeda-beda. Namun, fokus permasalahan pada ketiga penelitian itu sama mengenai peningkatan baik itu peningkatan pelayanan ataupun kompetensi dan juga penerapan dari sistem informasi tersebut. Sebab penelitian ini juga membahas tentang sistem informasi masjid (SIMAS) dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare. Penelitian ini juga nantinya akan membahas tentang teori Implementasi untuk melihat sejauh mana pengimplementasian SIMAS yang di lakukan oleh Kementerian Agama Kota Parepare.

B. Tinjauan Teoretis

1. Teori Implementasi George C. Edward III

Menurut George C. Edward III ini terdapat empat variabel yang mempengaruhi keberhasilan implemetasi suatu kebijakan yaitu Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur birokrasi.

³ Musdalifah “*Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di SMANegeri 1 Barru*”<http://repositori.uinalauddin.ac.id/10087/1/SKRIPSI%20IFA.pdf> (Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan : Makassar 2016) (Di Akses Pada Tanggal 06 Desember 2018).

a. Komunikasi

Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan menurut Goerge C. Edward III dalam Agustino, adalah komunikasi. Komunikasi, menurutnya sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi yaitu: 1) Transmisi; penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (*misscommunication*). 2) Kejelasan; komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan. 3) Konsistensi; perintah yang diberikan dalam melaksanakan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.⁴

b. Sumber Daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar

⁴ Ahmad Musta'in, "Implementasi Manajemen Supervisi Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di Smp Negeri 2 Bae Kudus Tahun Pelajaran 2014/2015" <http://eprints.stainkudus.ac.id/306/5/5.%20%20MUSTA%27IN%20BAB%202.pdf>, (Tesis Sekolah Tinggi Agama Islam Negri Kudus : Kudus, 2016) (Di Akses Pada Tanggal 4 Februari 2017) , h. 16-17.

efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

c. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

d. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak *fleksibel*.⁵

Keempat variabel diatas menurut George C.Edward III yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan diantaranya Komunikasi dimana komunikasi ini sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan. Pengimplementasian SIMAS di Kantor Kementerian Agama Kota Parepare dalam

⁵ Itok Sawito, “Implementasi Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (PNPM MP) di Desa Tabing Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar” <http://repository.uin-suska.ac.id/4094/3/BAB%20II.pdf> (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Negara: Pekanbaru, 2014) (Di Akses Pada Tanggal 2 Mei 2016), h. 15-16.

juga memerlukan komunikasi yang baik antara atasan dan pelaksana di lapangan yang akan menghasilkan implementasi yang baik pula dengan adanya juga komunikasi yang baik tidak akan menimbulkan terjadinya kesalahpahaman atau kebingungan antara pemerintah dan pelaksana di lapangan.

Sumberdaya menjadi faktor pendukung untuk keberhasilan suatu implemtasi kebijakan. Dimana sumberdaya ini meliputi manusia jika tidak adanya sumber daya maka implementasi kebijakan tidak berhasil. Penempatan disposisi yang baik dimana para pekerja akan menjaakan kebijakan dan melakukan sesuai dengan apa yang telah terstruktur atau tersusun pada suatu sistem kerja yaitu struktur birokrasi.

Menurut Mulyadi implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.⁶

Menurut Wahyu studi implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi, tujuan utama proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksanaan kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam proses

⁶ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*, Cetakan Kesatu, (Bandung: Alfabeta CV. 2015), h. 12.

implementasi.⁷

Berdasarkan pengertian implementasi menurut Mulyadi dan Wahyu dimana implementasi mengacu pada tindakan atau proses pelaksanaan dari penetapan perencanaan yang telah dibuat sehingga nantinya dapat terjadi perubahan atas tindakan yang telah dilakukan.

C. Tinjauan Konseptual

1. Manajemen Sistem Informasi

Manajemen dalam Bahasa Arab diambil dari kata *Nadzama* seperti kalimat *nazhama al syaia, nazhaman* yang berarti menata beberapa hal dan menggabungkan antara satu dengan yang lainnya. Kata *al idzham, al tandzim* (manajemen) menurut Muhammad Abdul Jawad adalah aktivitas menertibkan, mengatur, dan berpikir yang dilakukan oleh seseorang sehingga dia mampu mengurutkan, menata, dan merapikan hal-hal yang ada disekitarnya.⁸

Menurut Leonard D. White sebagaimana di kutip oleh sarinah dan Mardelona, bahwa manajemen adalah segenap proses, biasanya terdapat pada semua kelompok baik usaha negara pemerintahan atau swasta, sipil atau militer secara besar-besaran dan secara kecil-kecilan.⁹

Manajemen sering diartikan seebgai ilmu, kiat dan profesi. Dikatakan sebagai ilmu oleh Luther Gulick karena manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerjasama. Dikatakan sebagai kiat oleh Follet karena

⁷ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik, Cetakan Kesatu*, (Bandung: Alfabeta CV. 2015), h. 50.

⁸ Lasa Hs, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2017) h.6.

⁹ Sarinah Mardalona, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2017), h.10.

manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan dalam tugas. Dipandang sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu prestasi manajer, dan para professional dituntun oleh suatu kode etik.¹⁰

Manajemen sistem informasi harus mampu memberikan informasi yang diperlukan oleh manajemen tersebut di berbagai tingkatan dan fungsi bisnis tersebut secara umum. Secara umum dapat diartikan bahwa informasi yang diterima oleh manajemen adalah informasi-informasi yang umum diperlukan oleh manajemen sesuai dengan posisinya. Bila kebutuhan informasi manajemen tidak dapat ditentukan, kebutuhan informasi tertentu sehingga jika terjadi perubahan kebutuhan manajemen umumnya sistem informasi.¹¹

a. Perencanaan

Perencanaan (*planning*) dan dalam istilah Arab disebut (*takhtith*) adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.¹² Secara alami, perencanaan itu merupakan bagian dari *Sunnatullah*, yaitu dengan melihat bagaimana Allah SWT. menciptakan alam semesta dengan hak dan perencanaan yang matang disertai dengan tujuan yang jelas. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. As-Shad/38:27

¹⁰ I' anatur Thoifah, *Manajemen Dakwah : Sejarah Dan Konsep*, (Malang: Madani Press, 2015), h. 19.

¹¹ Yulia Djahir dan Dewi Pratita, *Bahan Ajar System Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), h.13-14.

¹² I' anatur Thoifah, *Manajemen Dakwah*, (Malang: Madani Press, 2015), h. 26.

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَاطِلًا ذَلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ (٢٧)

Terjemahnya:

Dan Kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada antara keduanya tanpa hikmah. yang demikian itu adalah anggapan orang-orang kafir, Maka celakalah orang-orang kafir itu karena mereka akan masuk neraka.¹³

Allah SWT. Menciptakan langit dan bumi juga segala yang ada di antara keduanya dengan tata aturan yang demikian rapi, indah serta harmonis. Ini menunjukkan bahwa Dia tidak bermain-main yakni tidak menciptakannya secara sia-sia tanpa arah dan tujuan yang benar.¹⁴ Ayat diatas menerangkan bahwa Allah SWT menciptakan langit dan bumi dengan adanya rencana dibalik itu semua. Ayat diatas juga mengajarkan kita bahwa dibutuhkan perencanaan yang baik dalam menciptakan sesuatu dan harus mempunyai tujuan yang jelas.

Perencanaan sistem informasi menceritakan bagaimana menerapkan pengetahuan tentang sistem informasi ke dalam organisasi. Oleh karena itu untuk dapat menerapkan sistem yang efektif dan efisien diperlukan perencanaan, pelaksanaan, pengaturan, dan evaluasi sesuai keinginan dan nilai masing-masing organisasi. Untuk memahami sistem informasi yang tepat dan sesuai dengan organisasi masing-masing. Berikut dibahas mengenai tingkatan-tingkatan informasi sebagai berikut:

Tingkatan I : Ide, mengetahui perlu adanya perubahan.

Tingkatan II : Desain, merancang cara pemecahannya.

¹³ Syamil Al-Qur'an, *Departemen Agama RI Al-Qur'an Terjemahan Perkata*, (Bandung: SYGMA, T.t), h. 455.

¹⁴ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al- Misbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al-quran Volume 12*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 135-136.

Tingkatan III : Pelaksanaan, menerapkan design ke dalam system

Tingkatan IV : Kontrol, memeriksa tingkatan dijalankan sesuai dengan desain

Tingkatan V : Evaluasi, memeriksa apakah perubahan yang terjadi sesuai dengan tujuan semula.

Tingkatan VI : Tindak lanjut, melaksanakan perubahan sesuai dengan hasil evaluasi yang ada.¹⁵

Oleh karena itu, bahan perencanaan sistem informasi yang akan dibahas berkisar pada keempat tingkatan yakni ide, design, pelaksanaan dan evaluasi.

b. Pengelolaan

Pengelolaan sistem informasi adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari studi manajemen. Hal ini dimengerti mengingat semua subsistem manajemen bertopang pada unsur manusia . jika sistem manajemen hendak digerakkan secara maksimal, maka perlu dukungan sistem informasi yang dikelola secara baik dan benar sehingga dapat mencapai hasil yang optimal.¹⁶

c. Pengendalian

Pengendalian sistem informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan sistem informasi. Pada proses pengendalian dan evaluasi tidak ada kata yang lebih tepat kecuali perbaikan dan kebaikan.

¹⁵ Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen Edisi Revisi*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), h. 43.

¹⁶ Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen Edisi Revisi*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), h. 44.

Pengelola sistem informasi perlu kita pahami dan perlu memiliki keterampilan manajerial dalam melaksanakan kegiatan pengendalian sistem informasi yaitu:

- 1) Kemampuan mengendalikan kegiatan perencanaan informasi.
- 2) Kemampuan mengendalikan proses transformasi informasi.
- 3) Kemampuan mengendalikan organisasi pelaksana sistem informasi.
- 4) Kemampuan melaksanakan kegiatan koordinasi.¹⁷

Pengendalian bertujuan menjamin kelancaran pelaksanaan pengelolaan dan produk-produk informasi, baik dari segi kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktunya. Pengendalian sistem informasi dilaksanakan melalui pengawasan dan pembinaan. Pengawasan dilakukan, baik secara langsung yakni di tempat dilaksanakannya sistem informasi itu, maupun secara tidak langsung melalui laporan-laporan secara tertulis dan secara lisan. Pembinaan pun dilakukan melalui kegiatan berikut:

- 1) Pelatihan : pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam sistem informasi.
- 2) Pengakjian: kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka mengkaji masalah-masalah yang betalian dengan pelaksanaan sistem informasi.
- 3) Bimbingan teknis : bimbingan teknis diberikan kepada tenaga pelaksana dan tenaga teknis untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan informasi.
- 4) Kerjasama: kerjasama dilaksanakan dalam berbagai kegiatan dalam pelaksanaan sistem informasi, baik dalam lingkungan organisasi

¹⁷ Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen edisi revisi*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), h. 46.

maupun dengan pihak luar organisasi dalam rangka pelaksanaan mekanisme pengelolaan sistem informasi.¹⁸

d. Karakteristik Informasi

- 1) Relevansi (*relevancy*), Informasi dikatakan berkualitas jika relevan bagi pemakainya, pengukuran nilai relevansi, informasi akan relevan jika memberikan manfaat bagi pemakainya.
- 2) Akurasi (*accuracy*) Sebuah informasi dapat dikatakan akurat jika informasi tersebut tidak menyesatkan, bebas dari kesalahan- kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksudnya. Ketidak akuratan informasi dapat terjadi karena sumber informasi data mengalami gangguan atau kesengajaan sehingga merusak atau merubah data asli tersebut
- 3) Tepat waktu, Informasi yang dihasilkan dari suatu proses pengolahan data, datangnya tidak boleh terlambat (*using*). Informasi yang terlambat tidak akan mempunyai nilai yang baik, sehingga kalua digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dapat menimbulkan kesalahan dalam tindakan yang akan diambil. Kebutuhan akan tepat waktunya sebuah informasi ialah yang pada akhirnya akan menyebabkan mahalnya nilai suatu informasi. Hal itu dipahami kecepatan untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimka informasi tersebut memerlukan bantuan teknologi- teknologi terbaru.¹⁹

¹⁸ Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen edisi revisi*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), h. 46-47.

¹⁹ Agus Suryantoro, *Integrasi Aplikasi System Informasi Geografis*, (Yogyakarta: Ombak, 2013), h. 90-92.

Dalam perspektif islam juga menjelaskan tentang sistem informasi yang betul-betul melihat informasi yang diberikan betul-betul bermanfaat sebagaimana firman Allah dalam surah Al-hujurat/49: 6 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ
(٦)

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang Fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.²⁰

Ayat di atas merupakan salah satu dasar yang ditetakan agama dalam kehidupan social dan merupakan tuntunan logis bagi penerimaan dan pengamalan berita. Kehidupan manusia dan interaksinya haruslah didasarkan ha-hal yang diketahui dan jelas. Manusia sendiri tidak dapat menjangkau seluruh informasi, karena itu ia membutuhkan pihak lain. Perlu dicatat bahwa bila dalam suatu masyarakat sudah sulit dilacak sumber pertama dari suatu berita, sehingga tidak diketahui apakah penyebarannya orang fasik atau bukan, maka ketika itu berita apapun yang penting, tidak boleh diterima. Perlu dicatat juga bahwa banyaknya orang yang mengedarkan informasi atau isu bukan jaminan kebenaran informasi itu. Banyak faktor yang harus diperhatikan.²¹

Jika dihubungkan dengan dunia sistem informasi ayat tersebut menganjurkan kepada manusia untuk selalu berhati-hati dalam menerima atau mengambil sebuah

²⁰ Syamil Al-Qur'an, *Departemen Agama RI Al-Qur'an Terjemahan Perkata*, (Bandung: SYGMA, T.t), h. 516.

²¹ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al- Misbah Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-quran Volume 13*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 238-239.

informasi. Maka dari itu kita harus perlu mengetahui informasi yang berkualitas, ini juga merupakan adab dan sopan santun yang harus diteladani dan dilakukan oleh orang yang berakal, yaitu ketika orang fasik membawa suatu berita, hendaklah berita itu di cek dan tidak diteriam begitu saja, karena hal itu bisa menimbulkan bahaya yang besar serta menjerumuskan dalam lembah dosa.²²

Ada 4 test yang biasa dilakukan untuk mengukur kelayakan suatu program, yaitu :

- 1) Kelayakan teknis (mengukur seberapa baik system informasi bekerja).
- 2) Kelayakan rencana (memperkirakan apakah batas waktu proyek yang ditentukan cukup).
- 3) Kelayakan operasional (mengukur apakah organisasi susah atau bias mendapatkan *hardware*, *software* dan orang yang dibutuhkan untuk system informasi yang akan dikembangkan).
- 4) Kelayakan ekonomis (mengukur apakah keuntungan dari system informasi yang diminta lebih besar dari yang telah dikeluarkan).²³

Nilai suatu informasi berhubungan dengan keputusan. Hal ini berarti bahwa bila tidak ada pilihan atau keputusan, informasi menjadi tidak diperlukan. Keputusan dapat berkisar dari keputusan berulang yang sederhana sampai keputusan strategis jangka Panjang. Sedangkan parameter untuk mengukur nilai sebuah informasi tersebut, ditentukan dari dua hal pokok yaitu manfaat (*benefit*) dan biaya (*cost*). Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir

²² Syaikh Abdurrahman Bin Nashir As- Sa'di, *Tafsir Al-Quran Jilid 6*, (Jakarta: Darul Haq, 2016), h. 601.

²³ Edy Irwansyah Dan Jurike V, *Moniaga, Pengantar Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2012), h. 234-235.

keuntungannya dengan satuan nilai uang, tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya.²⁴

Terdapat beberapa define penting dalam system, yaitu sebagai berikut:

- 1) Entity adalah merupakan objek system yang menjadi pokok perhatian.
- 2) Atribut adalah sifat yang dimiliki oleh entity
- 3) Aktivitas adalah suatu proses yang menyebabkan perubahan dalam system, yang dapat mengubah atribut, bahkan entity
- 4) Status adalah merupakan keadaan entity dan aktivitas pada saat tertentu, terkait pada tujuan studi sistemnya
- 5) Kejadian adalah bentuk peristiwa sesaat yang dapat merubah variable status system.²⁵

e. SIMAS (Sistem Informasi Masjid)

SIMAS atau sistem informasi masjid merupakan aplikasi yang didesain dan dikembangkan oleh Kementerian Agama berdasarkan kebutuhan riil terkini, dengan sistem yang mudah diakses dan dioperasikan oleh para operator yang ditugaskan, untuk membantu dalam penghimpunan data dan sumber-sumber penting terkait dengan ruang lingkup masjid dan mushalla dengan berbagai kearifan dan keunikannya. Dengan SIMAS ini diharapkan akan terwujud single data rumah ibadah muslim secara nasional yang akurat dan akuntabel.

Masjid merupakan pranata keagamaan yang tidak terpisahkan dari kehidupan spiritual, sosial, dan kultural umat. Keberadaan Masjid pada umumnya merupakan salah satu perwujudan aspirasi umat Islam sebagai tempat ibadah yang

²⁴ Agus Suryantoro, *Integrasi Aplikasi System Informasi Geografis*, (Yogyakarta: Ombak 2013), h. 89.

²⁵ Muhammad Arif, *Pemodelan System*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), h. 40- 43.

menduduki fungsi sentral. Mengingat fungsinya yang strategis, maka perlu dibina sebaik-baiknya, baik segi fisik bangunan maupun segi kegiatan pemakmurannya.²⁶

Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. At. Taubah/9:18.

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسَاجِدَ اللَّهِ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَلَمْ يَخْشَ إِلَّا اللَّهَ
فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَنْ يَكُونُوا مِنَ الْمُهْتَدِينَ ۝ ١٨

Terjemahnya:

Hanya yang memakmurkan masjid-masjid Allah ialah orang-orang yang beriman kepada Allah dan Hari kemudian, serta tetap mendirikan shalat, menunaikan zakat dan tidak takut (kepada siapapun) selain kepada Allah, maka merekalah orang-orang yang diharapkan termasuk golongan orang-orang yang mendapat petunjuk.

Ayat diatas dijelaskan siapa yang wajar memakmurkan masjid-masjid Allah, kini dijelaskan siapa yang memakmurkannya, yaitu orang yang beriman dengan benar kepada Allah dan hari kemudian dan yang mengerjakan shalat secara tekun dan benar, menunaikan zakat dengan sempurna dan tidak takut kepada siapapun kecuali Allah serta yang melaksanakan petunjuk Allah secara sempurna.²⁷

SIMAS merupakan aplikasi sistem informasi yang memuat data- data masjid, sehingga sangat membantu dalam pengambilan data dan sumber-sumber penting terkait dengan ruang lingkup masjid dan musholla dengan berbagai keunikann. Yang mana memiliki manfaat sebagai sumber informasi, landasan kebijakan dan regional, dan indikator kinerja bidang Kemasjidan Kementerian Agama Republik Indonesia. Sistem informasi masjid merupakan media layanan informasi bidang kemasjidan

²⁶ Bachrun Rifa'i A dan Moch. Fakhruroji, *Manajemen Masjid*, (Bandung: Benang Merah Press, 2005), h. 14

²⁷ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al- Misbah Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-quran Volume 15*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 238-239.

berbasis WEB, yang dapat dengan mudah diakses oleh seluruh masyarakat di Indonesia.

2. Pelayanan

Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara professional dan proporsional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh- sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.²⁸

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²⁹ Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.³⁰

Berdasarkan pengertian diatas, maka Manajemen pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-

²⁸ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017) h.22

²⁹ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 135.

³⁰ Kasmir, *Customer Services Excelent : Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2017), h. 47.

aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.³¹ Adapun Asas Pelayanan Publik sebagai berikut:

- 1) Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipasi, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.³²

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih di kenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sector public SESPANASLAN variable di maksud adalah :

³¹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010) h. 4

³² Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018), h. 106-107.

- 1) Pemerintah yang bertugas melayani
- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah
- 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan public
- 4) Peralatan atau sarana yang canggih
- 5) *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.
- 9) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- 10) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.³³

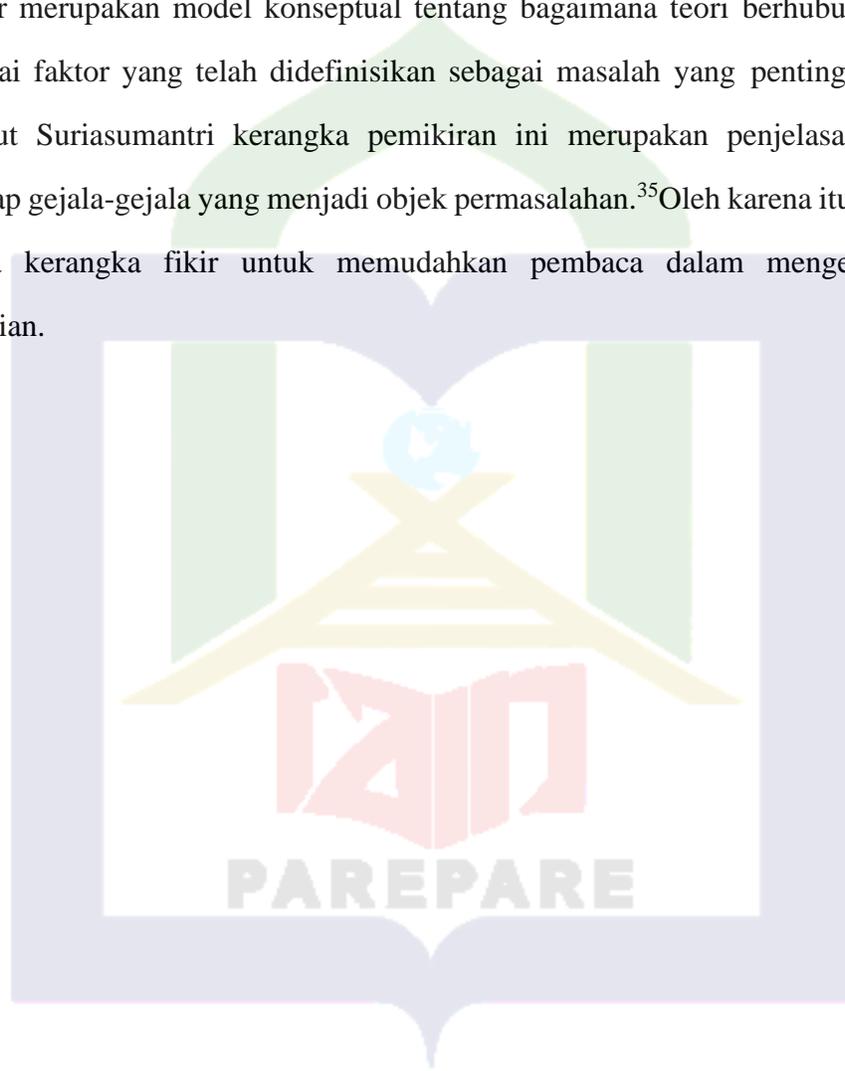
Pelayanan yang baik dan berkualitas harus dipertahankan ditingkatkan dari waktu ke waktu akan terjadi perubahan misalnya perubahan teknologi . terdapat beberapa faktor yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama, pelayanan yang baik dipengaruhi oleh faktor manusia (karyawan) yang memberikan layanan tersebut. Kemudian kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.³⁴

³³ Lijan Poltak Sinambela dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 8

³⁴ Kasmir, *Customer Services Excelent : Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2017), h. 66-67.

D. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Menurut Uma Sekaran mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Sedangkan menurut Suriasumantri kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan.³⁵ Oleh karena itu di butuhkan adanya kerangka fikir untuk memudahkan pembaca dalam mengetahui fokus penelitian.



³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2017), h. 60.

Tabel 0.1
(Bagan Kerangka Pikir)

