SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERGURUAN TINGGI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA (IAIN MADURA)

TESIS

Oleh:

ROFIQ ROMADLAN

NIM : 19710022



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG 2022

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERGURUAN TINGGI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA (IAIN MADURA)

TESIS

Diajukan Kepada Sekolah Pascasarjana
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk memenuhi tugas beban studi pada
Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (M. Pd)

Oleh:

ROFIQ ROMADLAN (19710022)



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama

: Rofiq Romadlan

NIM

: 19710022

Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

Judul Tesis

: Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam

Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam

Negeri Madura (IAIN Madura)

Setelah diperiksa dan dilakukan perbaikan seperlunya, Tesis sebagaimana judul diatas disetujui untuk diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.).

Pembimbing I

Prof. Dr. Hj. Sutiah, M.Pd NIP.196510061993032003

Pembimbing II

Slamet, SE., NIP.196604121998031003

Megetahui: Ketua Program Studi

<u>Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd</u> NIP.198010012008011016

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis dengan Judul: "Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura), ini telah diuji dan dipertahankan didepan sidang dewan penguji pada hari Selasa, 21 Desember 2021.

Dewan Penguji

Dr. Mohan mad Samsul Ulum, M.A NIP. 197208062000031001

Ketua

Dr. H. Imam Muslimin, M.Ag NIP. 196603111991031007

Penguji Utama

Prof. Dr. Hj. Sutiah, M.Pd NIP. 196510061993032003

Pembimbing I

H. Stanet/SE., W/A., Ph.D NIP. 196604121998031003 Pembimbing II

Mengetahui, ER Ditektur Pasca Sarjana

Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd, Ak N.D. 196903032000031002

SURAT PERNYATAAN

ORISINILITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangann di bawah ini :

: ROFIQ ROMADLAN

NIM

: 19710022

Program Studi: Magister Manajemen Pendidikan Islam

Alamat

Dusun Kolor, Desa Rombasan, Kecamatan Pragaan,

Kabupaten Sumenep

Judul Penelitian

Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri

Madura (IAIN Madura)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian saya ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun

Batu, 05 Oktober 2021

ROFIQ ROMADIAN NIM: 19710022

Hormat Saya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan iringan puji syukur senantiasa patut kita haturkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat yang kian tiada terhitung, nikmat besar hingga nikmat terkecilpun dapat kita rasakan hingga detik ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada beliau sang revolusioner kita nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita pada nikmatnya kehidupan yakni dengan adanya Islam wal iman.

Dan selanjutnya, kami sebagai peneliti yang telah menyusun tesis berjudul "Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)" mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan dari berbagai pihak maka segala macam hambatan dapat terealisasikan, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- Prof. Dr. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
- Prof. Dr. Wahidmurni, M.Pd., Ak. selaku Direktur Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- 3. Dr. H. Fahim Tharaba, M.Pd. Selaku Ketua Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam.
- 4. Prof. Dr. Hj. Suti'ah, M.Pd. selaku pembimbing pertama, yang telah membimbing, memberikan saran, kritik, pengarahan dan koreksi serta motivasi dalam penyelesaian tesis ini.

5. Slamet, SE., MM., Ph.D. selaku dosen pembimbing kedua, terimakasih atas pbimbingan, saran, kritik, ketelitian penulisan dan ketajaman pandangan beliau dalam meningkatkan hasil penelitian ini.

6. Semua staf pengajar atau dosen dan staf TU Pascasarjana Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang (UIN Maliki Malang) yang telah memberikan wawasan keilmuan dan kemudahan selama menyelesaikan studi.

7. Orang Tua yang selalu memberikan dorongan untuk menyelesaikan thesis ini. Terutama kepada ayah dan ibu saya tercinta, dengan semangat motivasi beliau bisa merampungkan tesis ini

8. Saudara saya kakanda Khalis, Nur Imamah, Ghazali Mawardi, Bambang Hariyanto yang telah memberikan banyak dukungan, baik moril maupun materil sehingga sangat membantu dalam penyeleseian tesis ini.

9. Semua pihak kerabat dan saudara yang telah memberikan dukungan semangat motivasi yang tidak mungkin disebutkan dalam lembaran ini, hanya do'a dari penulis yang selalu menyertai semua, semoga amal baik dan pengorbanan akan diberikan ganjaran yang setimpal oleh Allah SWT dengan yang lebih baik. Aamiiin...

Malang, September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAM	IAN SAMPULi
HALAM	IAN JUDULii
LEMBA	R PERSETUJUANiii
LEMBA	R PENGESAHANiv
SURAT	PERNYATAAN ORISINILITASv
KATA P	PENGANTARvi
DAFTA	R ISIviii
	R TABELx
DAFTA	R GAMBARxi
	xii
	R PERSEMBAHANxiii
ABSTR	AK xiv
BAB I	: PENDAHULUAN
	A. Konteks Penelitian 1
	B. Fokus Penelitian
	C. Tujuan Penelitian
	D. Manfaat Penelitian
	E. Originalitas Penelitian9
	F. Definisi Istilah
BAB II	: KAJIAN PUSTAKA13
	A. Tinjauan Tentang Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi 13
	1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen
	2. Pengertian Perguruan Tinggi
	B. Konsep Pengelolaan Mutu Layanan
	1. Layanan Akademik
	2. Layanan Non-Akademik
	C. Pengukuran Kualitas Mutu Layanan
	D. Peran Sumber Daya Manusia dalam Sistem Informasi Manajemen 44
	E. Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Pengelolaan
	Mutu Layanan
RAR III	: METODE PENELITIAN 50
D:1D 111	A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian 50
	B. Kehadiran Peneliti
	C. Lokasi Penelitian
	D. Sumber Data
	E. Pengumpulan Data
	F. Analisis Data 62
	G. Pengecekan Keabsahan Temuan
	H. Tahap-Tahap Penelitian67
BAR IV	: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN69

A.	. Deksripsi Lokasi Penelitian	69
	1. Sejarah Berdirinya Institut Agama Islam Negeri Madura	
	2. Visi Perguruan Tinggi	
	3. Misi Perguruan Tinggi	
	4. Tujuan Perguruan Tinggi	
	5. Strategi Perguruan Tinggi	
В.	Paparan Data	74
	1. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perguruan T dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama	Islam
	Negeri Madura	
	2. Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam S Informasi Manajemen Perguruan Tinggi di Institut A	
	Islam Negeri Madura	
	3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan S	Sistem
	Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningk	
	Mutu Layanan di Institut Agama Islama Negeri Madura	
C.	Temuan Penelitian	92
BAB V : P	EMBAHASAN	98
A	. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi	dalam
	Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam N	
	Madura	
В.	. Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam S	istem
	Informasi Manajemen Perguruan Tinggi di Institut Agama	Islam
	Negeri Madura	
C.	. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan S	
	Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningk	
	Mutu Layanan di Institut Agama Islama Negeri Madura	108
BAB VI : P	ENUTUP	111
A	. Kesimpulan	111
B.	Saran	113
DAFTAR R		
	IJIIKAN	114
DAFTAKK	UJUKAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Orisinilitas Penelitian
Tabel 2.3	Schedule Aktivitas
Tabel 3.3	Pelaksanaan Observasi
Tabel 4.3	Pelaksanaan Wawancara
Tabel 5.4	Data Tentang Jenis-Jenis Sistem Informasi
Tabel 6.4	Penerapan Sistem Informasi di IAIN Madura
Tabel 7.5	Temuan dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen
Tabel 8.5	Sumber Daya dalam Sistem Informasi Manajemen

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2	Pola Sistem Informasi Manajemen
Gambar 2.2	Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean
Gambar 3.4	Sistem Informasi Terpadu (SIMPADU)
Gambar 4.4	Sertifikat ISO: 9001
Gambar 5.4	Unsur Sistem Informasi
Gambar 6.5	Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia di IAIN Madura

MOTTO

"Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan"

(Surah Al-Alaq, Ayat: 1)¹

Surah yang pertama kali turun dalam Al-Qur'an yang menyeru manusia untuk melakukan riset dan belajar, seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern.

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Qur'an Tajwid dan Terjemah*, (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Thesis dengan judul "Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)" saya persembahkan kepada :

- Ayah dan Ibu, yang telah memberikann semangat dan pencerahan tentang arti dan pentingya Pendidikan sebagai modal untuk menggapai kesuksesan dan membangun kehidupan yang lebih indah dimasa mendatang
- Kakanda Khalis dan Nur Imamah, yang telah memberikan dukungan moril dan meteriil untuk kelangsungan Pendidikan saya di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang (UIN Malang)
- K. Syaikhul Umam dan Nyai Atiqah yang selalu memberikan support dan dorongan motivasi untuk terselesainya Pendidikan saya di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- 4. Kakanda Ghazali Mawardi dan Istri, yang telah memberikan semangat motivasi demi kelancaran Pendidikan saya
- Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu dalam lembar persembahan ini. Terima kasih untuk semuanya.

ABSTRAK

ROFIQ ROMADLAN, 2021, Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura), Thesis, Program Studi Magistem Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing I: Dr. H. Suti'ah, M. Pd., Pembimbing II: Slamat, SE., MM., Ph.D.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Meningkatkan Mutu Layanan

Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) merupakan perguruan tinggi berciri khas Islam di Madura. IAIN Madura mengalami progres yang cukup pesat dan mendapat perhatian yang besar dari masyarakat Madura. Hal tersebut tidak terlepas dari penerapan sistem informasi manajemen dalam memberikan mutu layanan yang baik kepada semua *stakeholder*. Dari fanomena tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam tentang SIM-PT dalam meningkatkan mutu layanan. Sehingga dalam penelitian ini ada tiga fokus yang akan menjadi objek kajian, 1). Penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan di IAIN Madura, 2). Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam memberikan layanan sistem informasi manajemen di IAIN Madura, 3). Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan di IAIN Madura.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknis analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Sistem Informasi Manajemen di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) yaitu berupa aplikasi SIMPADU (layanan akademik dan kepegawaian), E-Learning (Pembelajaran dengan media elektronik dan online), E-Library (perpustakaan digital, membaca dan mencari referensi), dan Website (sebagai wadah kehumasan). Sistem informasi tersebut sudah terlaksana dengan baik, sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat. 2). Upaya peningkatan sumber daya manusia dalam memberikan layanan sistem informasi manajemen di IAIN Madura diantaranya adalah training/ pelatihan khusus (programmer, pengembang jaringan dan desain web), studi banding dengan perguruan tinggi lain, serta menyelenggarakan workshop untuk pengembangan tenaga akademik, 3). Faktor pendukung penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan di IAIN Madura antara lain adalah: kebijakan dan dukungan rektor dalam segi anggaran, kualitas jasa dan pelayanan tenaga akademik baik, serta fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kapasitas aplikasi SIMPADU masih kecil, sumber daya manusia masih terbatas, sarana dan prasarana belum memenuhi standart minimal.

ABSTRACT

ROFIQ ROMADLAN, 2021, Aplication of Higher Education Management Information Systems in Improving Service Quality Management at the Madura State Islamic Institut (IAIN Madura), Thesis, Postgraduate Islamic Education Management Study Program at Maulana Malik Ibrahim State Islamic University (UIN Malang), Advisor I: Prof. Dr. Sutiah, M.Pd., Advisor II: Slamet, SE., MM., Ph.D.

Keywords: Management Information Systems, Service Quality Management

The Madura State Islamic Institute (IAIN Madura) is a university with Islamic characteristics in Madura. IAIN Madura has progressed quite rapidly and has received great attention from the Madurese community. This is inseparable from the implementation of management information systems in providing good quality services to all stakeholders. From this phenomenon, researchers are interested in studying more deeply about SIM-PT in improving service quality. So that in this study there are three focuses that will be the object of study, 1). Application of management information systems in improving service quality at IAIN Madura, 2). How are the efforts made to improve human resources in providing management information system services at IAIN Madura, 3). What are the supporting and inhibiting factors in the application of management information systems in improving the quality of services at IAIN Madura.

This research use desciptive qualitative approach. Data collection was carried out using interviews, documentation and observation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and data verification.

The results showed that: 1) The Management Information System at the Madura State Islamic Institute (IAIN Madura) was in the form of the SIMPADU application (academic and staffing services), E-Learning (Electronic and online learning), E-Library (digital library, reading and looking for references), and the Website (as a public relations forum). The information system has been implemented properly, so that it is able to provide good service to students, lecturers, education staff, and the community. 2). Efforts to improve human resources in providing management information system services at IAIN Madura include special training/training (programmers, network developers and web design), comparative studies with other universities, and organizing workshops for the development of academic staff, 3). Factors supporting the application of higher education management information systems in improving the quality of services at IAIN Madura include: policy and rector's support in terms of budget, quality of service and good academic staff services, and adequate facilities and infrastructure. While the inhibiting factors are the SIMPADU application capacity is still small, human resources are still limited, facilities and infrastructure do not meet the minimum standards.

نبذة مختصرة

روفق رومادلان ، ٢٠٢١ ، تطبيق نظم معلومات إدارة التعليم العالي في تحسين إدارة جودة الخدمة في معهد مادورا ستيت الإسلامي (IAIN Madura) ، أطروحة ، برنامج الدراسات العليا لإدارة التربية الإسلامية في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية (UIN) مالانج ، المستشار الأول : د. ح.سطيعة ، M.Pd. ، المستشار الثاني: سلامات ، .M.Pd. ، دكتوراه.

الكلمات المفتاحية: تنفيذ نظم المعلومات الإدارية ، إدارة جودة الخدمة

معهد مادورا الإسلامي (IAIN Madura) هو جامعة ذات خصائص إسلامية في مادورا. تقدم IAIN Madura بسرعة كبيرة وحظي باهتمام كبير من مجتمع مادوريس. هذا لا ينفصل عن تنفيذ نظم المعلومات الإدارية في تقديم خدمات ذات نوعية جيدة لجميع أصحاب المصلحة. من هذه الظاهرة ، يهتم الباحثون بدراسة أكثر عمقًا حول SIM-PT في تحسين جودة الخدمة. لذلك في هذه الدراسة هناك ثلاثة محاور ستكون موضوع الدراسة ، المعليق نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمة في IAIN Madura كيف هي الجهود المبذولة لتحسين الموارد البشرية في تقديم خدمات نظام المعلومات الإدارية في تصين جودة الخدمات في IAIN Madura المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات في IAIN Madura

يستخدم هذا البحث المنهج النوعي الوصفي. تم جمع البيانات باستخدام المقابلات والتوثيق والملاحظة. تشمل تقنيات تحليل البيانات تقليل البيانات وعرض البيانات والتحقق من البيانات.

أظهرت النتائج أن: ١) كان نظام المعلومات الإدارية في معهد مادورا الإسلامي (IAIN Madura) على شكل تطبيق USIMPADU (الخدمات الأكاديمية والتوظيفية) ، التعلم الإلكتروني (التعلم الإلكتروني وعبر الإنترنت) ، المكتبة الإلكترونية (مكتبة رقمية ، قراءة والبحث عن مراجع) ، والموقع الإلكتروني (كمنتدى علاقات عامة). تم تطبيق نظام المعلومات بشكل صحيح ، بحيث يمكنه تقديم خدمة جيدة للطلاب والمحاضرين وطاقم التعليم والمجتمع. ٢). تشمل الجهود المبذولة لتحسين الموارد البشرية في تقديم خدمات نظام المعلومات الإدارية في IAIN Madura تدريبًا خاصًا / تدريبًا (المبرمجين ومطوري الشبكات وتصميم الويب) ، والدراسات المقارنة مع الجامعات الأخرى ، وتنظيم ورش العمل لتطوير أعضاء هيئة التدريس ، ٣). تشمل العوامل التي تدعم تطبيق أنظمة معلومات إدارة التعليم العالي في تحسين جودة الخدمات في IAIN Madura ما يلي: السياسة ودعم رئيس الجامعة من حيث الميزانية وجودة الخدمة وخدمات أعضاء هيئة التدريس الأكاديمية الجيدة والمرافق والبنية التحتية الملائمة. في حين أن العوامل المثبطة هي أن سعة تطبيق والمرافق والبنية الحدادة و المرافق والبنية الحدادة من المعابير.

BABI

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Diera modernisasi saat ini sistem informasi dan teknologi merupakan penunjang dalam menjalankan kegiatan sebuah organisasi. Keberadaan sistem informasi manajemen membawa perubahan dalam pelaksanaan kerja dari manual menuju era digital, sehingga interaksi antara institusi/ organisasi, masyarakat dan *stakeholder* lembaga dapat dilaksanakan dengan lebih cepat dan berjalan secara dinamis. Perlu adanya antisipasi melalui strategi dan kebijaksanaan agar perguruan tinggi nantinya tetap dapat *survive* dalam memberikan pelayanan dalam segala bidang. terutama dalam memberikan pelayanan bagi kalangan mahasiswa, dosen dan masyarakat.

Sistem informasi manajemen merupakan kegiatan penting dalam suatu organisasi khususnya perguruan tinggi untuk dapat membantu lembaga pendidikan kearah pencapaian tujuan. Oleh kerenanya pemanfaatan sistem informasi manajemen pada bidang layanan sangatlah penting di perguruan tinggi. Karena menjadi sebuah kebutuhan bukan hanya *prastise* atau *lifestyle* manajemen pendidikan tinggi modern. Dalam implementasinya banyak kendala yang ditemui perguruan tinggi dalam menerapkan sistem informasi manajemen terutama proses pengelolaan kelembagaan, baik faktor teknis maupun non teknis. Oleh sebab itu tata kelola akuntabilitas dan citra publik lembaga pendidikan tinggi akan mengarah pada meningkatnya kinerja

lembaga pendidikan tinggi dan kualitas produk. Kebijakan ini akan bermakna manakala dikaitkan dengan upaya pemenuhan layanan manajemen lembaga pendidikan yang bermutu, program pengajaran yang bermutu, fasilitas pendidikan yang bermutu pula.²

Sistem informasi manajemen akan membantu organisasi-organisasi dalam mencapai tujuan yaitu efisiensi proses kerja, peningkatan kualitas layanan konsumen, rencana kedepan, memperluas pasar dan memperkenalkan produk kepada masyarakat.³ Efektifitas penerapan Sistem informasi manajemen dalam pengelolaan perguruan tinggi terlihat pada administrasi pengelolaan kelembagaan, sehingga proses manajemen diperguruan tinggi menjadi lebih efektif dan efisien dan mampu menunjang pencapaian kinerja perguruan tinggi.

Sebagian besar staf tenaga kependidikan/ tenaga akademik dan dosen memanfaatkan aplikasi komputer untuk membantu proses pekerjaannya. Dosen menggunakan media pembelajaran untuk memudahkan proses pembelajaran kepada peserta didik. Dan staf kependidikan menggunakan aplikasi komputer dalam bidang administrasi, sehingga segala bentuk kegiatan dapat tertata dengan rapi dan jelas beserta dokumen-dokumen dapat disimpan dalam komputer. Dampak dari perkembangan teknologi dan informasi tersebut adalah dengan munculnya berbagai jenis kegiatan yang

⁴ Ibid, hlm, 85.

² Etin Indrayani, *Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)*, Jurnal Penelitian Pendidikan, Volume. 12, Nomor. 1, hlm.52
³Abdul Mufti, *Perencanaan Strategik Sistem Informasi Dan Tekhnologi Informasi Perguruan Tinggi Studi Kasus Universitas Indraprasta PGRI*, Jurnal Ilmiah Faktor Exacta, Volume. 4, Nomor. 2, Juni 2011, hlm. 93

berbasis elektronik, *e-learning*, *e-library*, *e-education*, *e-government*, dan lain sebagainya.

Oleh karenanya sistem informasi mempunyai peranan penting dalam membantu mengendalikan dan mengorganisasikan aktivitas-aktvitas dari sub sistem dalam organisasi sehingga dapat membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. Karena pada hakikatnya peran dari sistem informasi manajemen adalah untuk membantu tugas-tugas manajemen dalam menghadapi persaingan global lembaga pendidikan, dikarenakan perguruan tinggi dituntut untuk bisa memberikan informasi lebih cepat, akurat dan nyaman yang merupakan bagian dari bentuk kualitas pelayanan, sehingga akan menjadikan perguruan tinggi yang *competitive advantanges* (unggul bersaing).

Helmawati menjelaskan bahwa salah satu hal penting yang dapat mempertahankan bahkan mengembangkan sebuah lembaga pendidikan adalah pengelolaan sistem informasi secara tepat. Perguruan Tinggi yang dikelola dengan sistem informasi yang baik akan mampu mengendalikan manajemen institusi dengan baik.⁵

Ada beberapa tujuan dijalankannya Sistem Informasi Manjemen Perguruan Tinggi (SIM-PT), antara lain bagi pihak Perguruan Tinggi, mempermudah proses pengelolaan data akademik dan non akademik, menyediakan laporan perkembangan kemahasiswaan dalam proses pengajaran, menyediakan suatu laporan perkembangan pengajar dalam

⁵ Rodiah Siregar, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengampilan Keputusan Bagi Pemimpin Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan di Yayasan Universitas Labuhanbatu*, Jurnal Eutech, Volume. 6, No. 2, September. 2020, hlm. 157

kegiatan pembelajaran, menjadi media promosi untuk memperkenalkan perguruan tinggi, dan sebagai sarana perluasan informasi/ pengetahuan. Bagi mahasiswa: menyediakan suatu media bagi mahasiswa untuk memantau perkembangan baik dari sisi akademik maupun non akademik, membantu mahasiswa memperoleh informasi mengenai mata kuliah yang disajikan. Bahkan, segala sesuatu yang berkenaan dengan tugas pokok dan fungsi dosen sangat perlu ketersediaan SIM.

Pada umumnya perguruan tinggi di Indonesia belum menggunakan sistem informasi manajemen yang memadai.⁶ Perguruan tinggi sejatinya harus menyediakan program layanan dengan memanfaatkan sistem tekhnologi informasi agar semua tenaga kependidikan dapat bekerja secara cepat dan akurat, dan produktivitas kerja di perguruan tinggi lebih meningkat sehingga berdampak pada meningkatnya mutu pendidikan perguruan tinggi. Peningkatan mutu layanan diperoleh melalui keleluasaan mengelola sumber daya, dan penyederhanaan birokrasi serta dengan cara meningkatkan partisipasi orang tua, kelenturan pengelolaan, peningkatan profesionalisme dosen sehingga diharapkan dapat menumbuh kembangkan suasana yang kondusif.⁷

Demi memberikan pelayanan prima bagi seluruh civitas akademika maka sistem informasi terintegrasi kini mulai menjadi kebutuhan yang penting

.

⁶ Badruddin, Rayan Nurdin, SIM (Sistem Informasi Manajemen) Kurikulum Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Berbasis CMS Wordpress. Jurnal Ta'dib, Volume. 22, Nomor 1, Juni 2019, hlm

⁷ Sudadio, *Peningkatan Mutu Pendidikan Dasar Dan Menengah Di Provinsi Banten Melalui Manajemen Berbasis Sekolah*, Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan Tahun 16, Nomor 2, 2012, hlm 346

bagi setiap universitas/ perguruan tinggi. Mengingat proses manajemen kampus yang tidak sederhana. Ada banyak lingkup yang harus dikelola oleh perguruan tinggi, mulai dari sistem pendaftaran, perencanaan studi, aset, perpustakaan, keuangan dan kerjasama institusi. Rendahnya daya saing perguruan tinggi nasional tidak lepas dari rendahnya mutu layanan sistem informasi manajemen dan tata kelola perguruan tinggi. Karena sejatinya perguruan tinggi sebagai lembaga publik mengemban tugas melakukan pelayanan publik dibidang pendidikan. Kompetisi ini dapat dilakukan jika setiap perguruan tinggi mampu merespon perubahan lingkungan yang perkembangannya sangat cepat serta mampu memuaskan pelanggan.8

Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) merupakan perguruan tinggi Islam yang dalam penyelenggaraan kegiatan pengelolaan sudah memanfaatkan sistem informasi manajemen dengan baik. Disamping pertimbangan lain, bahwa IAIN Madura adalah salah satu perguruan tinggi yang perkembangannya cukup pesat dibandingkan perguruan tinggi lainnya di wilayah Madura. Banyak perkembangan yang telah dilakukan diantaranya adalah peningkatan sarana dan prasarana serta penguatan sistem informasi melalui akses informasi akademik yaitu (SIMPADU), peningkatan layanan (*E-Llibrary*), Pembelajaran (*E-Learning*), perpustakaan dan bidang kehumasan (Website). Perkembangan dalam infrastrukturpun ditingkatkan dan diiringi dengan peningkatan kebutuhan tenaga kependidikan/ tenaga admistrasi. Maka tuntutan akan pelayanan primapun semakin menjadi

Syefudin, Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perdosenan Tinggi Ilmu Al-Qur'an (PTIQ) Jakarta, Jurnal Pendidikan Islam, Volume. 1, Nomor. 1, Tahun 2019, hlm. 82

prioritas bagi kalangan mahasiswa, dosen ataupun masyarakat. Tak heran apabila dari survey nasional yang manyatakan bahwa IAIN Madura masuk dalam nominasi 10 perguruan tinggi terbaik di indonesia.

Berdasarkan beberapa pertimbangan tersebut bahwa lokasi penelitian ini memiliki daya tarik yang kuat untuk diteliti disamping keunikan yang dimilikinya. Serta memiliki kesesuaian dengan topik penelitian ini. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura). IAIN Madura sudah menerapkan sistem informasi manajemen perguruan tinggi (SIM-PT) yang baik, terlihat dalam pelayanan akademik, pembelajaran, maupun administrasi. strategi membangun *image* positif dalam menggunakan sistem informasi menajemen yang baik adalah modal utama IAIN Madura untuk menarik minat calon mahasiswa baru di seluruh Indonesia.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pentingnya peran sistem informasi manajemen bagi perguruan tinggi selaku institusi atau lembaga yang menyelenggarakan pendidikan tinggi (program sarjana dan pascasarjana). Sehingga sangat relevan apabila perguruan tinggi harus memberikan layanan terbaik dan prima bagi kalangan mahasiswa, dosen ataupun masyarakat, serta memenuhi standart layanan pendidikan untuk menciptakan citra perguruan tinggi yang lebih baik.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan Konteks Penelitian diatas, maka dapat dirumuskan beberapa fokus sebagai berikut:

- Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)
- Bagaimana upaya peningkatan sumber daya manusia dalam memberikan layanan sistem informasi manajemen di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)
- Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

C. Tujuan Penelitian

Berpijak pada fokus penelitian di atas, maka Tujuan diadakan penelitian adalah untuk mendiskripsikan tentang :

- Menganalisa tentang penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)
- Untuk mengetahui bagaimana upaya peningkatan sumber daya manusia dalam memberikan layanan sistem informasi manajemen di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)
- 3. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan

pengelolaan mutu layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

D. Manfaat Penelitian

Dalam tataran teoritis dan praktis, sebuah penelitian akan memberikan konstribusi bagi objek dan sesuatu yang diteliti. Dalam hal ini, peneliti memperoleh beberapa manfaat penelitian selama peneliti berada dalam kegiatan penelitian. Manfaat penelitian tersebut dikemukakan dalam manfaat teorotis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.
- b. Pengelola Pendidikan dapat menggunakan hasil penelian ini sebagai sumber informasi untuk menerapkan sistem informasi manajemen perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan sehingga dapat menjadi perguruan tinggi berkualitas/ bermutu, unggul bersaing.
- c. Dari hasil penelitian ini akan menjadi salah satu pengalaman yang sangat berharga, memperluas wawasan dan pemikiran khususnya dalam peningkatan sistem informasi untuk menjadikan layanan perguruan tinggi dapat berkualitas, cepat dan tepat sasaran. Bilamana suatu saat nanti peneliti terjun langsung ke dalam perguruan tinggi diharapkan dapat membantu pihak lembaga/ intitusi dalam

meningkatkan mutu layanan pendidikan melaui sistem informasi manajemen perguruan tinggi yang baik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pembaca diharapkan dapat memberikan pemahaman dan khazanah keilmuan tentang penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan.
- b. Bagi sekolah pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dapat memberikan khazanah pengetahuan dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
- c. Bagi lembaga yang diteliti Institut Agama Islam Negeri Madura dapat menjadi perguruan tinggi dan menjadi kiblat pengelolaan sistem informasi dalam meningkatkan kualitas mutu layanan kedepannya.

E. Originalitas Penelitian

Originalitas penelitian diperlukan untuk menghindari adanya pengulangan kajian terhadap hal-hal sama, dengan demikian akan diketahui sisi-sisi apa saja yang membedakan antara penelitian terdahulu.

Tabel 1.1 Originalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, Judul, dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
1	Mochamad Ridwan Hasan, Implentasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Ict dalam	Penerapan Sistem Informasi Manajemen	Penerapan ICT dalam Meningkatkan Efektifitas Kegiatan Belajar Mengajar Dan	

Meningkatkan Administrasi	
Efektifitas	
Kegiatan Belajar	Konteks
Mengajar dan	penelitian
Administrasi di	dilembaga
Sekolah Silam	yang berbeda,
(Studi Kasus di	fokus
SMP Plus Al-	penelitian
Kautsar	kepada
Malang), Tesis,	penerapan
UIN Maulana	Sistem
Malik Ibrahim,	Informasi
Tahun 2014.	Manajemen
Edwar Ali,	Perguruan
Susandri,	Tinggi dalam
Rahmaddeni,	Meningkatkan
Manajemen	Mutu Layanan
Sistem Data dan	di IAIN
Informasi dalam Penerapan	Madura
Penyelenggaraan Sistem .	Madula
Pendidikan nada Informasi Manajemen	
2 Perguruan di Sistem	
Tinggi, Jurnal Perguruan Informasi Data	
Sains dan Tinggi	
Teknologi	
Informasi,	
Volume. 3,	
Nomor. 1, Juli	
2014	
2011	
Khusnul Hadi,	
Optimalisasi	
Peneranan	
Sistem Informasi Penerapan	
Manajemen Sistem	
dalam Informasi Penentian	
Manajemen Ditingkat Ditingkat	
Layanan dalam Sekolah	
Pendidikan Di Pengelolaan Menengah Atas	
MA Semesta Mutu	
Kota Semarang, Layanan	
Skripsi, Tahun	
2011	

Adapun penelitian ini, penulis Fokus bagaimana Penerapkan Sistem Informasi Manajemen di lingkungan Perguruan Tinggi dalam mengelola dan meningkatkan mutu layanan, sehingga pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Maka harapan dari penelitian ini adalah ditemukannya suatu konsep sistem informasi yang menunjang dalam aktivitas pelayanan di perguruan tinggi.

F. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan penjelas atas konsep atau variable penelitian yang ada dalam judul penelitian.⁹

1. Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi

Sistem informasi manajemen perguruan tinggi adalah suatu sistem informasi yang dibangun untuk dapat memberikan kemudahan kepada semua *stakeholder* (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan) dalam kegiatan apapun yang berkenaan dengan kampus.

2. Mutu Layanan

Mutu layanan adalah sesuatu yang menunjukkan kesempurnaan atau kesesuaian yang dirasakan oleh mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan sehingga menimbulkan kepuasan.

3. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi

Penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi adalah kegiatan yang berupa pelaksanaan berbasis komputer dalam mengolah, memproses, dan menganalisis suatu program di perguruan tinggi dan dapat diakses oleh

⁹ Pedoman Penulisan Tesis, *Desertasi Dan Makalah Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*, 2015, hlm, 33

semua stakeholder, seperti proses akademik, Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), pembuatan jadwal kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS)

4. Peningkatan Sumber Daya Manusia

Peningkatan sumber daya manusia adalah proses untuk membantu tenaga akademik/ tenaga kependidikan agar dapat meningkatkan kemampuannya dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya.

5. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor Pendukung adalah sesuatu yang melatar belakangi suatu kegiatan dapat berjalan secara efektif dan efisien, diantaranya adalah seperti sumber daya manusia yang profesional, pembiayaan, serta sarana dan prasarana. Dan Faktor penghambat adalah sesuatu yang melatar belakangi suatu kegiatan tidak berjalan secara baik sebagaimana mestinya, yang diakibatkan oleh beberapa faktor seperti minimnya sumber daya manusia yang ada, etos kerja SDM kurang memuaskan dan infrastruktur yang tidak memadai.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul dan bersama-sama untuk melakukan sesuatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Suatu sistem pasti mempunyai satu tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Sasaran dari sistem sangat menentukan masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Sedangkan Informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam pengambilan keputusan. 10

Manajemen sebagai seni dan ilmu strategi memanfaatkan tenaga dan pikiran orang lain untuk melaksanakan suatu aktivitas yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan penggunaan teknologi informasi, maka terjadi peralihan dari sistem manual ke sistem komputerisasi. Peralihan ini dapat menimbulkan kendala, terutama bagi para tenaga kependidikan yang sudah terbiasa bekerja dengan model manual. Kemajuan teknologi informasi yang mampu membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan bisa dianggap sebagai ancaman, sehingga adaptasi dengan teknologi baru bisa

13

¹⁰ Anastasia Lipursari, *Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengembilan Keputusan*, Jurnal STIE Semarang, Volume. 5, Nomor. 1, Februari 2013, hlm. 285

mengalami hambatan. Disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk mengarahkan perilaku individual dalam berinteraksi dengan sistem informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka disebut sistem informasi keperilakuan.¹¹

Sistem informasi manajemen didefinisikan oleh George M. Scott sebagai berikut:

"Suatu sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari interaksi-interaksi sistem-sistem informasi yang menyediakan informasi baik untuk kebutuhan manajerial maupun kebutuhan operasi."¹²

Menurut Raymond McLeod Jr, mendefinisikan sistem informasi manajemen yaitu :

"Sistem informasi Manajemen adalah suatu sistem berbasis computer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa."¹³

Sedangkan menurut O'Brien mendefinisikan sistem informasi manajemen adalah sebagai istilah yang diberikan untuk disiplin yang berfokus pada integrasi sistem komputer dengan tujuan-tujuan organisasi.¹⁴

¹² Lantip Diat Prasojo, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, (Yogyakarta: UNY Press, 2013), hlm.9

¹¹ Yohanes Adven Sarbani, Endang Siti Astuti, Kertahadi. *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Pada Tenaga Kependidikan Sekolah*. Jurnal Profit Volume 7 No. 1, hlm. 169.

¹³ Afif Zamroni, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di sekolah Menengah Pertama*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Volume. 1, Issue 1 Tahun 2020, hlm. 14

¹⁴ Madiha, Impact Of Management Information Systems (MIS) On School Administration: What The Literature Says, Procedia Sosial And Behavioral Sciences 116 (2014) 2799-2804, hlm. 2800

Definisi sistem informasi manajemen, istilah yang umum dikenal orang adalah sebuah sistem manusia/ mesin yang terpadu (*integrated*) yaitu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu oeganisasi/ Lembaga pendidikan. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) computer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan sebuah data base. Penerapan sistem informasi ditujukan untuk membantu memudahkan pengelolaan data-data dan informasi yang berkaitan dengan perguruan tinggi meliputi penerimaan mahasiswa baru, kegiatan akademik, *website*, merupakan interaktif perguruan tinggi.

Dalam Al-Qur'an telah dijelaskan mengenai ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) antara lain dalam Q.S. Al-Anbiya': 30 yang berbunyi: اَوَلَمْ يَرَ الَّذِ يْنَ كَفَرُوْا اَنَّ السَّمُوٰتِ وَلْأَرْضِ كَانَتَارَتْقَافَقَتَقْنُهُمَ ۖ وَجَعَلْنَامِنَ الْمَآءِكُلَ شَيْ عَنَ الْقَرْوْنَ وَلَا رُضِ كَانَتَارَتْقَافَقَتَقْنُهُمَ ۖ وَجَعَلْنَامِنَ الْمَآءِكُلَ شَيْ عَنَ الْقَلَا يُؤْمِنُوْنَ

Artinya: Dan apakah orang-orang yang kafir tidak mengetahui bahwasanya langit dan bumi itu keduanya dahulu adalah suatu yang padu. kemudian kami pisahkan antara keduanya. dan dari air kami jadikan segala sesuatu yang hidup. maka mengapakah mereka tiada juga beriman?

Salah satu ayat disebutkan bahwa metode penyusunan yang demikian itu merupakan cara Allah SWT dalam menjelaskan kandungan keilmuan dalam Q.S. Al-A'raf: 52, berbunyi:

-

¹⁵ Chamdan Purnama, *Sistem Informasi Manajemen*, (Mojokerto: Insan Global, 2016), hlm. 18

Artinya: Dan sesungguhnya kami telah mendatangkan sebuah kitab (*Al-Qur'an*) kepada mereka yang kami telah menjelaskannya atas dasar pengetahuan kami menjadi petunjuk dan rahmat bagi orang-orang beriman.¹⁶

Oleh karenanya dalam penyusunan Al-Quran sudah menggunakan dasar-dasar atau kaidah-kaidah ilmu pengetahuan, sehingga bukan sekedar hanya merupakan kumpulan informasi yang bersifat historis. Dengan disebutkannya ilmu pengetahuan menunjukkan bahwa, objek kajian Al-Qur'an tidak hanya sebatas ilmu-ilmu pengetahuan yang sudah dimiliki oleh manusia sekarang, tetapi bahkan sampai akhir zaman kandungan keilmuan tidak akan pernah selesai untuk dikaji.

Al-Quran juga memberikan dorongan daya cipta umat manusia dalam berpikir dan menganalisis serta mengembangkan fanomena semesta alam ciptaan Allah SWT yang bergerak secara sistematis dan bertujuan menjadikan benda-benda atau alat-alat tekhnologi yang tepat guna bagi kehidupan manusia.

Dengan demikian, Era digital merupakan istilah yang digunakan dalam kemunculan digital, jaringan internet, atau lebih khusus lagi teknologi informasi diera digital ditandai dengan adanya teknologi.¹⁷ dimana dengan adanya teknologi tersebut telah menciptakan suatu pengetahuan yang baru dalam melaksanakan segala macam pekerjaan secara lebih cepat dan mudah serta mengubah cara pandang masyarakat serta ekonomi.

¹⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. (Bandung: Jumanatul Ali, 2004), hlm. 324.

¹⁷ Ni Nyoman Ayu Wilantari, *Manajemen Komunikasi Media Pembelajaran Era Digital*, Volume 03, Nomor 01, Tahun 2019, hlm. 28

Proses pembelajaran saat ini bisa menjadi lebih mudah karena dapat dibantu dengan media pembelajaran yang canggih. Administrasi pendidikan juga menjadi lebih mudah karena adanya sarana yang menunjang, sehingga tidak harus manual secara keseluruhan, melainkan sudah dapat dibantu dengan teknologi yang sangat canggih. Bahkan unitunit pendukung dalam perguruan tinggi seperti perpustakaan, laboratorium, dan juga adanya website perguruan tinggi, seperti aplikasi perpustakaan online dan jurnal online. 18

Sistem informasi manajemen perguruan tinggi terintegrasi menjadi dua kelompok bagian, yaitu bidang akademik dan bidang administrasi sebagai pendukung penyelenggaraan pelaksanaan pendidikan. Dengan integrasi sistem tersebut serta didukung oleh sumberdaya dan infrastruktur maka perguruan tinggi dapat diwujudkan dalam bentuk digital dan semua akses bertransaksi secara online dapat terlaksana selama 24 jam. ¹⁹

Adanya sistem informasi manajemen merupakan bentuk nilai tambah dari perguruan tinggi untuk menerapkan teknologi informasi serta dapat menyajikan informasi yang handal, akurat, lengkap, terstruktur dan terorganisir. serta optimalisasi dari infrastruktur yang ada baik berupa SDM maupun non SDM akan berjalan secara efektif dan efisien dalam pekerjaannya. sehingga integrasi dapat berjalan dengan baik.

Sistem informasi manajemen perguruan tinggi (SIM-PT) diharapkan dapat menjadi salah satu solusi yang dapat membantu

.

 ¹⁸ Tiur Imelda, Manajemen Perguruan Tinggi Teologi, Volume. 1, Nomor. 1, April 2019, hlm. 70
 ¹⁹ Slamet, Metodologi Key Success Factors Dan Key Performance Indicators Dalam Mengembangkan Kampus Digital, hlm. 2

menyelesaikan permasalahan-permasalahan manajemen disetiap tata kelola perguruan tinggi yang ada. Untuk menghasilkan sebuah sistem informasi agar terintegrasi dengan baik. manfaat dari penggunaan sistem informasi juga bermacam-macam. mulai dari penanganan masalah administrasi pada saat penerimaan mahasiswa baru, pengelolaan data akademik mahasiswa, pelaksanaan kegiatan perkuliahan, manajemen sumber daya serta proses pengambilan kebijakan dari eksekutif yang semuanya dapat dilakukan secara lebih efektif dan optimal dengan menggunakan sistem informasi.²⁰

Komponen-komponen sistem informasi manajemen dapat bekerjasama untuk melakukan kegiatan penyedia informasi yang layak pada waktu yang tepat sesuai yang yang diungkapkan oleh Judith C. Simon. Adapun komponen sistem informasi manajemen terdiri dari:

- Manusia, manusia dapat menggerakkan komponen-komponen lain yang ada di sistem seperti perangkat keras, perangkat lunak, prosedur pengoprasian dan sebagainya.
- b. Prosedur, prosedur digunakan untuk memberikan petunjuk bagaimana seharusnya manusia menjalankan sistem informasi. prosedur ini juga digunakan manusia untuk mengoprasikan perangkat keras melalui software yang dimiliki.
- c. *Hardware*, *hardware* merupakan peralatan fisik berupa komponen computer. Komputer dijalankan menggunakan

_

²⁰ Safrian Aswati. Dkk, *Peranan Sistem Informasi Dalam Perguruan Tinggi*, Jurnal Tekhnologi Dan Sistem Informasi, Volume. 1, Nomor. 2, Maret 2015, hlm. 85

sistem angka binary. Diera digital ini bentuk komputer sudah semakin bervariasi sesuai kebutuhan menjalankan manajemen.

- d. Software, software merupakan istilah yang digunakan untuk instruksi yang dimiliki sebuah hardware. instruksi ini juga Software terdiri dari sistem operasi dan disebut program. program aplikasi. Software memberikan perintah untuk menjalankan hardware.
- e. Data, data merupakan istilah yang mengarahkan kepada fakta dari sebuah topik tertentu. Data dapat diubah menjadi data dapat berupa rekaman, informasi yang berharga. dokumen, lembar catatan.²¹

2. Pengertian Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi yang berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universits. Perguruan tinggi juga berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Seperti halnya yang sudah tertera dalam tridarma pendidikan.

Perguruan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. 22 Dari

Jakarta, 2016), hlm,.31

²¹ Hamdan Syamsudin, Peranan Sistem Informasi Manajemen Bagi Kepala Sekolah Dalam Pengambilan Keputusan Di SMP Islam Al-Falah Sawah Baru, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah

²² Rudi Hartono, Resti Yektyastuti, Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Berbasis Mobile Aplication: Integrasi Akses Informasi Dalam Genggaman, (Malang: UNMER 2018), hlm. 1149

sudut pandang manajemen, perguruan tinggi merupakan sebuah sistem terbuka dengan semua karakteristik kebutuhan. Perguruan tinggi harus mampu melihat gejala dilingkungan sekitarnya untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal dan melihat kedalam (internal) lembaga untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal. hasil identifikasi diperlukan untuk menentukan misi, tujuan dan sasaran, klien, tawaran program yang mengarah kepada perencanaan sub sistem yang berbeda (misalnya: keuangan, fasilitas, sumberdaya akademik dan sub-sistem organisasi). Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga penyedia jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, perguruan tinggi sebagai salah satu pembentuk masyarakat intelektual memang harus menunjukkan eksistensinya dengan mampu menciptakan sumberdaya manusia yang kompetitif dan inovatif. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan perguruan tinggi yang memiliki kredibilitas tinggi.

Sesuai dengan visi dan misinya, perguruan tinggi merupakan institusi penggarap dan penghasil sumberdaya unggul sebagai jembatan didalam menghasilkan produk berkualitas untuk mampu berkompetisi dipasar global. Mahasiswa merupakan elemen vital dan sentral dalam suatu perguruan tinggi. Perguruan tinggi berkepentingan untuk memenuhi aneka dimensi kepuasan, terutama bagi mahasiswa demi terwujudnya output yang berkualitas agar dapat memberikan konstribusi terbaik dalam

pengabdiannya terhadap masyarakat. ²³ oleh sebab itu pengelola perguruan tinggi harus memiliki semangat juang untuk dapat memberikan service terbaik dan membangun komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas sumberdaya yang dimiliki.

Menurut Tampubolon, lulusan perguruan tinggi adalah produk persial. Apabila merasa puas atas pelayanannya, maka jumlah pelanggan akan terus bertambah dan keuntungan dalam berbagai bentuk akan meningkat.²⁴ perguruan tinggi diibaratkan industri yang jasanya mempunyai produk pendidikan yang terdiri jasa akademik, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakulikuler. Oleh karenanya penataan manajemen sistem informasi dalam sebuah perguruan tinggi sama halnya dengan perubahan sistem manajerial, yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah untuk pendidikan tinggi dalam suatu negara. perubahan kebijakan ditingkat pemerintahan pusat yang terkait dengan perguruan tinggi berimbas pada manajemen sistem informasi sebuah perguruan tinggi.

Terdapat 3 (tiga) proses inti pendidikan atau *core processes* yang terjadi diperguruan tinggi, antara lain adalah:

- a. Pengajaran (teaching).
- b. Penelitian (research)
- c. Pelayanan (services)

.

²³ Marthalina, *Analisis Kualitas Palayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta*, Jurnal MSDM, Volume. 5, Nomor. 1, Juni 2018, hlm. 5.

²⁴ Ibid, hlm. 6

Ketiga proses tersebut merupakan produk dan jasa atau core products and services ditawarkan institusi kepada vang pelanggannya. Agar perguruan tinggi dapat secara efektif menyelenggarakan ketiga proses tersebut, maka perlu ditunjang oleh sejumlah aktivitas pendukung terkait dengan hal semacam: administrasi akademis, akuntansi, sumber daya manusia, infrastruktur kampus, dan lain sebagainya. proses aktivitas di dalam perguruan tinggi adalah untuk membantu manajemen dalam mengelokasikan sumber daya yang dimilikinya agar dapat menunjang visi dan misi yang telah dicanangkan.²⁵

Oleh karenanya perguruan tinggi memungkinkan untuk dapat menciptakan proses pendidikan yang *cheaper*, *better*, *faster*. adapun nilai yang ditawarkan didalam perguruan tinggi berbasis digital antara lain sebagai berikut:

- a. Pendaftaran secara online dengan penggunaan wibesite bagi mahasiswa baru.
- Administrasi pengambilan mata kuliah/ jadwal perkuliahan via online.
- c. Mahasiswadapat melihat nilai ujian maupun hasil akhir studi melalui internet.
- d. Manajemen kelas mulai dari pengalokasian mata kuliah danpengajaran sampaidengan absensi mahasiswa dilakukan secara otomatis menggunakan aplikasi khusus.

²⁵ Richardus Eko Indrajit Dan Richardus Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern Edisi Kedua*, (Yogyakarta: Preinexus, 2016), hlm.246

- e. Sistem dokumentasi dan kearsipan yang tersimpan dalam format elektronik menggunakan EDMS (Electronik document managemen system).
- f. Rekam data mahasiswa, dosen, maupun alumni.
- g. Pustaka buku dan jurnal ilmiah yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja (24 jam sehari, 7 hari seminggu).
- h. Sistem informasi terpadu terkait dengan fungsi pemasaran, administrasi, sumber daya manusia, keuangan dan akuntansi, pengelolaan aset.
- Aplikasi pelaksanaan riset dan pelayanan masyarakat yang dimulai dari proses pengajuan proposal sampai dengan evaluasi hasil kajian maupun pelaksanaan program terkait.
- j. Portal informasi yang memudahkan para civitas akademika perguruan tinggi dalam usahanya untuk mencari berbagai data dan informasi penting di perguruan tinggi maupun pada institusi mitra lainnya.²⁶

Dari beberapa proses pendidikan diatas, maka kita mengenal dengan istilah kampus digital. Kampus digital adalah segala usaha yang sistematis untuk mengubah sumber daya kampus yang terintegrasi berbasis web yang memungkinkan pengguna (stakeholder) dapat berinteraksi dan bertransaksi secara elektronik.²⁷ Baruc Sollege mendefinisikan kampus digital adalah kumpulan aplikasi yang terintegrasi berbasis web yang

.

²⁶ Ibid. hlm.249

²⁷ Muhammad Eka Mahmud, Mewujudkan Sekolah Atau Kampus Digital, hlm.4

memunginkan pengguna (stakeholder) dapat berinteraksi dan bertransaksi secara elektronik.²⁸

Secara umum, sumber daya di perguruan tinggi meliputi : 1). Sumberdaya akademik (pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat) sebagai proses utama (*core process*), 2). Sumberdaya pendukung penyelenggara pendidikan (administrasi akademik, keuangan dan akuntansi, SDM, administrasi umum, pelayanan mahasiswa, manajemen aset atau sarana dan prasarana). Dalam konteks kampus digital sumberdaya-sumberdaya tersebut diwujudkan dan dikembangkan dalam bentuk sistem informasi.

B. Konsep Pengelolaan Mutu Layanan

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan/
menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan kepada peserta didik dalam
rangka menaikkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan
dengan cara yang sistematis dan konsisten. Sekolah memiliki beberapa
layanan pendidikan, diantaranya adalah : pengelolan layanan akademik atau
kurikulum dan pembelajaran, pengelolaan layanan peserta didik, pengelolaan
sarana dan prasarana, pengelolaan pembiayaan berbasis digital, pengelolaan
layanan pendidik dan tenaga kependidikan, dan pengelolaan hubungan
dengan masyarakat. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang
sangat spenting, yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu

²⁸ Abdul Razak Bin Hammad, Aziz, Deraman Dan Slamet, Strategi Mengembbangkan Tekhnologi Informasi Dan Komunikasi Di Perguruan Tinggi Agama Islam Menuju Kawasan Kampus Digital, hlm.1

bertindak sebagai agen perubahan dan transformasi sosial menuju terwujudnya masyarakat yang positif serta lebih baik.²⁹

Goetsh dan Davis dalam Tjiptono merumuskan konsep *holistic* mengenai kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Oleh sebab itu sehubungan dengan pendidikan tinggi adalah industri jasa pelayanan, maka perlu dikembangkan nilai, sikap dan sifat yang saling melayani yang baik sehingga pelanggan merasa puas.³⁰

Jika berbicara mengenai pendidikan dalam perspektif global, maka pendidik perlu melihat kondisi atau kualitas bangsa ini beberapa parameter penting dalam kehidupan. Karena bangsa Indonesia memiliki populasi terbesar keempat diantara negara-negara di seluruh dunia. Oleh sebab itu, parameter-parameter yang terkait dengan kualitas bangsa perlu direnungkan, agar terutama sebagai pendidik dapat memberikan perspektif yang benar terhadap peserta didik, ketika pendidik harus diberi tugas mendidik dan mengajar mereka sebagai salah satu komponen bangsa. Survei bertujuan untuk melihat profil kualitas tenaga kerja di asia tenggara. Asumsinya ialah, untuk mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas harus dilihat dari kualitas sistem pendidikan yang ada disuatu negara. Artinya, jika suatu negara memiliki sistem pendidikan yang baik, maka sistem itu akan mampu melahirkan tenaga kerja yang baik. Begitu pula sebaliknya jika sistem

2

²⁹ Nunung Ayu Sofiati, Dewi Sumarni, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smk Angkasa Lanud Husein Sastranegara*, Bandung, Jurnal Indonesia Membangun Issn: 1412-6907 <u>Http://Jurnal-Inaba.Hol.Es</u> Vol. 2, No. 1. Mei-Agustus 2016

³⁰ Slamet, Perspektif Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Institusi Pendidikan Tinggi, Jurnal El-Harakah, Volume. 8, Nomor. 2, Mei-Agustus 2006, hlm. 173

pendidikan disuatu negara jelek, maka ia tidak akan mampu melahirkan tenaga kerja yang berkualitas.

Sebaliknya kita sebagai bangsa yang sedang berkembang perlu meningkatkan kualitas melalui pendidikan yang baik. Pembaruan dalam bidang pendidikan memerlukan keberanian untuk mencari metode dan membangun paradigma baru. Hal ini menjadi demikian karena masa depan di era global ini harus dihadapi dengan cara dan metode yang lain dari cara dan metode yang telah digunakan untuk menghadapi masa lampau. Suatu pendekatan dan metode yang terbukti telah mendatangkan keberhasilan di masa silam tidak selalu akan membawa hasil yang sama jika kita gunakan untuk memecahkan personal pendidikan di masa yang akan datang.³¹

Dunia pendidikan saat ini, semua aspek dalam pengelolaan pendidikan akan menggunakan sistem digital. Sehingga hal tersebut menjadi suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap lembaga pendidikan khususnya bagi perguruan tinggi, karena perguruan tinggi merupakan lembaga yang punya tanggung jawab besar serta mitranya sangat luas, sehingga diwajibkan bagi perguruan tinggi untuk memenuhi kriteria arus sistem teknologi informasi, agar perguruan tinggi dapat menjadi lembaga maju serta dapat menciptakan lulusan yang handal.

Dalam perguruan tinggi terdapat 7 standart yang harus dipenuhi dan dilampaui antara lain sebagai berikut:

1. Kejelasan visi, misi, tujun dan sasaran organisasi.

.

³¹ Suyanto, *Dinamika Pendidikan Nasional Dalam Peraturan Dunia Global*, (Jakarta: Pusat Studi Agama Dan Peradaban (PSAP) Muhammadiyah, 2006), hlm.4.

- Kejelasan tata pamong yang menjamin terlaksananya lima pilar tata pamong (kredibel, transparan, akuntabel, bertanggung jawab dan adil).
- 3. Mahasiswa dan lulusan.
- 4. Sumber daya manusia.
- 5. Kurikulum pembelajaran dan suasana akademik.
- 6. Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi.
- 7. Penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama.³²

Dengan adanya 7 standart yang memuat kriteria-kriteria utama dalam pendidikan tinggi diharapkan mampu digunakan sebagai patokan standart kelayakan serta menilai keberadaan institusi pendidikan tinggi apakah memenuhi bahkan melampaui standart minimal yang ditetapkan pemerintah. Serta sistem manajemen mutu yang dipersayaratkan ISO 9001 (international organization for standarization 9001) menjaga kualitas berbasis proses.

Perkembangan teknologi pada zaman era modern ini sangatlah pesat, saat ini teknologi telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan diberbagai aspek. Perkembangan itu bukan hanya dalam hitungan tahun, bulan, atau hari, melainkan jam, bahkan menit atau detik terutama berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi yang ditunjang dengan teknologi elektronika. Penggunaan teknologi oleh manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam

³² Yuli Kartika Dewi, *Faktor Pendukung Keberhasilan Penerapan Sistem Penjaminan Mutu Di Perguruan Tinggi*, Jurnal Business Management, Volume. 14, Nomor. 1, Tahun 2018, hlm. 42

kehidupan. Perkembangan teknologi ini juga harus diikuti dengan perkembangan pada sumber daya manusia (SDM).

Dalam hal ini macam-macam pelayanan perguruan tinggi terbagi menjadi dua yaitu pelayanan akademik dan non akademik

1. Layanan Akademik

Layanan adalah salah satu kegiatan penting dalam sebuah kegiatan akademik karena hal tersebut merupakan tolok ukur keberhasilan dari kinerja dan profesionalitas birokrasi. Karena kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Menurut abdullah, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. ³³ dengan artian bahwa kualitas dapat dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kepuasan dari pelanggan.

Perguruan tinggi merupakan industri yang berinteraksi langsung antara penyedia jasa dengan pemakai jasa.terdapat lima derajat yang menentukan kualitas perguruan tinggi berdasarkan derajat kepentingan relatifnya di mata pelanggan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan.

Menurut Anastasia D. dan Ciptono, pelayanan akademik merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada

.

³³ Susi Susanti, Risma Niswaty, Jamaluddin, *Pelayanan Administrasi Akademik Di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar*, Jurnal Office, Volume. 2, Nomor. 1, 2016, hlm. 16

pelanggan primer (Mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum dan pembimbing.³⁴

Implementasi layanan akademik perguruan tinggi dapat dilihat dari 3 aspek, yaitu *pertama* mutu layanan pembelajaran yang terdiri dari mutu konten/ materi ajar, mutu persiapan pengajaran, mutu proses, dan mutu evaluasi. *Kedua*, mutu layanan bimbingan akademik. *Ketiga*, mutu perpustakaan, dan *Keempat*, mutu praktikum.

Layanan perguruan tinggi adalah hak mahasiswa, dintaranya adalah layanan Informasi, layanan perpustakaan, layanan sarana dan prasarana, layanan akademik, layanan bimbingan akademik. layanan humas. Menurut Arambawela dan Hall, kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama setiap Universitas, mahasiswa yang merasa puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk positive word of mouth, retensi dan loyalitas mahasiswa. ³⁵ berikut ini merupakan macam-macam layanan di perguruan tinggi untuk menjadikan mahasiswa unggul serta memberikan kualitas layanan yang baik:

a. Layanan Kemahasiswaan

³⁴ Marthalina, *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta*, Jurnal MSDM, Volume. 5 Nomor 1, Juni 2018, hlm. 6

³⁵ Anggana Septione Putra, Santoso Sri Handoyo, Doddy Rochadi, *Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa Di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta*, Jurnal Pendidikan Teknik Sipil, Volume 7, Nomor. 2, Agustus 2018, hlm. 5

Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Oemar Hamalik mendefinisikan peserta didik sebagai suatu komponen masukan dalam sistem pendidikan, yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional. Pengelolaan peserta didik atau Pupil Personnel administration adalah layanan yang memusatkan perhatian pada pengaturan, pengawasan, dan layanan siswa dikelas dan diluar kelas, seperti: pendaftaran, layanan individual.. Tahapan pengelolaan peserta didik, yaitu: Pertama, Analisis kebutuhan peserta didik, yaitu penetapan siswa yang dibutuhkan oleh lembaga sebuah pendidikan. Kedua, Rekrutmen peserta didik, yaitu proses pencarian, menentukan, dan menarik calon siswa yang mampu untuk menjadi peserta didik di lembaga pendidikan. Ketiga, Seleksi peserta didik, yaitu kegiatan pemilihan calon peserta didik untuk menentukan diterima atau tidaknya calon peserta didik menjadi peserta didik di lembaga pendidikan tertentu. Kelima, Orientasi peserta didik, yaitu kegiatan penerimaan siswa

baru dengan mengenalkan situasi dan kondisi lembaga pendidikan tempat mereka menempuh pendidikan. Keenam, Penempatan peserta didik, sebelum peserta didik yang telah diterima pada sebuah lembaga pendidikan mengikuti proses pembelajaran, terlebih dahulu perlu ditempatkan dan dikelompokkan dalam kelompok belajarnya. Pengelompokan peserta didik yang dilaksanakan pada umumnya didasarkan kepada sistem kelas. Ketujuh, Pembinaan dan pengembangan peserta didik. Langkah berikutnya dalam manajemen peserta didik adalah melakukan pembinaan dan pengembangan terhadap peserta didik. Kedelapan, Pencatatan dan pelaporan. Pencatatan dan pelaporan tentang peserta didik di sebuah lembaga pendidikan dimaksudkan sebagai database, dokumentasi, dan evaluasi atas kegiatan pendidikan yang dilakukan. Kesembilan, Kelulusan dan alumni. Proses kelulusan adalah kegiatan paling akhir dari manajemen peserta didik. Kelulusan adalah pernyataan dari lembaga pendidikann tentang telah terselesaikannya program pendidikan yang harus diikuti oleh peserta didik.³⁶

.

³⁶Imam Machali, Ara Hidayat, *The Handbook Of Education Manajement Teori Dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah Di Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm.190.

Peserta didik adalah individu yang mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya agar tumbuh dan berkembang dengan baik serta mempunyai kepuasan dalam menerima pelajaran yang diberikan oleh dosennya.³⁷ Pelayanan Peserta didik dapat diartiikan sebagai usaha pengaturan terhadap peserta didik mulai dari peserta didik tersebut masuk sekolah sampai mereka lulus sekolah. Yang diatur secara langsung adalah segi-segi yang berkenaan dengan peserta didik secara langsung, dan segi-segi lain yang berkaitan dengan peserta didik secara tidak langsung. Pengaturan segi-segi lain selain peserta didik dimaksudkan untuk memberikan layanan yang sebaik mungkin kepada peserta didik.³⁸

Perguruan Tinggi memiliki tanggung jawab penuh membawa peserta didik ke arah yang diidamidamkan oleh masyarakat sesuai dengan kodratnya masing-masing. Peserta didik merupakan suberdaya manusia yang berperan sebagai pelanggan pendidikan, sehingga mereka harus dilayani dengan sebaik mungkin mulai dari pesert didik masuk (penerimaan peserta didik baru), absensi, perkuliahan, hingga kelulusan

³⁷ Eka Prihatin, *Manajemen Peserta Didik*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 1

³⁸ Burhanuddin, Dkk, *Manajemen Pendidikan* (Malang:Universitas Negeri Malang, 2003), hlm. 52.

sepenuhnya tanggungjawab dari lembaga pendidikan/ Perguruan Tinggi.

b. Layanan Perpustakaan

Perpustaakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang ber tugas sebagai suatu unit pelaksana teknis. dalam rangka untuk memberikan layanan kepada sivitas akademika. pada umumnya unit pelaksan teknis berada dibawah perpustakaan rektorat. kepala perpustakaan bertanggung jawab langsung kepada rektor. dalam peraturan pemerintah No 30/1990 tentang pendidikan tinggi disebutkan bahwa perpustakaan merupakan unsur penunjang tri darma perguruan tinggi. perpustakaan merupakan jantung dari perguruan tinggi, sehingga kualitas layanan yang diberikan haruslah selalu prima.

Pesatnya perkembangan teknologi pada zaman sekarang memberikan dampak yang sangat besar begi kehidupan saat ini khususnya perkembangan tekhnologi, informasi dan komunikasi. dengan adanya teknologi dapat memudahkan seseorang dalam mengakses informasi secara akurat dan cepat. sebagian besar perpustakaan belum menggunakan teknologi informasi dan masih menerapkan sistem berbasis data manual yang

semua proses transaksinya ditulis pada kertas.³⁹ oleh karenanya itu penggunaan sistem informasi perpustakaan dapat membantu dalam meningkatkan efektifitas kinerja dan efisiensi waktu serta biaya yang timbul dari kegiatan perpustakaan, serta membantu dalam dalm proses pemeliharaan data perpustakaan.

Kualitas layanan perpustakaan harus mengacu kepada kebutuhan pemustaka. oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. menurut Sulistyo Basuki secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah.

- Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi.
- Menyediakan bahan pustaka atau rujukan (referens) pada semua tingkat akademis.
- Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
- 4) Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakaian.

³⁹ Saripudin Muddin, Andi Haslindah, Rahmayanti Manatha, Sartika, *Sistem Informasi Perpustakaan Pada Universitas Islam Makassar Berbasis Web*. Jurnal Tekhnologi, Volume. 5, Nomor 1, April 2020, hlm. 14

5) Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi namun dapat diakses secara online.⁴⁰

Terkait dengan perpustakaan perguruan tinggi tesebut maka dapat kita ketahui bahwa. tujuan dari perpustakaan perguguan tinggi adalah untuk menunjang perguruan tinggi dalam proses tridarma perguruan tinggi yaitu menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta membantu mahasiswa, dosen dan tenaga kepandidikan dala proses pembelajaran.

Dalam sejarahnya, bahwa awal dari pembangunan perpustakaan digital seperti *electronic library* (*e-lib*) dan *digital library* (*d-lib*) dari lingkungan perguruan tinggi. Hal tersebut di sebabkan karena salah satu tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung tercapainya tridarma perguruan tinggi. ⁴¹ oleh karenanya perpustakaan digital sangat potensial untuk dikembangkan guna mendukung berbagai kegiatan akademis, khususnya yang berkaitan dengan manajemen

⁴⁰ Rhoni Rodin, *Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan, Volume. 3, Nomor. 1, Juni 2015, hlm. 102.

⁴¹ Suherman, Strategi Pengembangan Layanan Perpustakaan Dalam Menggunakan Media Sosial Di Perguruan Tinggi, Jurnal Iqra', Volume. 12, Nomor. 02, hlm. 14

dan pemanfaatan hasil karya akademisi seperti jurnal, skripsi, thesis, disertasi dan makalah-makalah.

Dalam hal ini perpustakaan dikatakan bermutu apabila dapat memberikan pelayanan sebagai berikut :

- 1) Layanan pembaca, agar dapat memberikan setiap pustaka yang diminati oleh masyarakat akademika, maka perpustakaan harus memiliki semua macam dan jenis pustaka agar setiap pustaka dapat dengan mudah dan cepat dicari dan ditemukan. Dalam hal ini ada layanan terbuka dan tertutup.
- Layanan peminjaman, adalah pengedaran koleksi perpustakaan yang dipinjamkan untuk dibawa keluar perpustakaan.
- 3) Layanan referensi, layanan ini berupa orang datang ke perpustakaan untuk mencari informasi yang aneka ragam. Ada buku referensi yang memberi informasi yang berupa fakta, data, ada yang memberikan dalam bentuk uraian singkat. Dengan artian bahwa memiliki referensi adalah penting.⁴²

c. Layanan Humas

⁴² Imran Barawi, *Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jurnal Iqra', Volume. 6, Nomor. 1, hlm. 56

Humas dikenal dengan istilah Public Relations. Menurut Rachmad Kriyantono, penamaan istilah tersebut kurang tepat. Arti kata Public berbeda dengan makna kata masyarakat. 43 *Public Relation* pada hakekatnya adalah penyampaian berbagai pesan yang berupa komunikasi. Dalam berbagai literatur tentang kaidah-kaidah Humas dalam al-Our'an dapat ditemukan setidaknya enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (Qaulan) yang dikategorikan sebagai kaidah. hubungan prinsip masyarakat (Public Relations) dalam Al-Qur'an. Public Relations yang terdapat dalam al-Qur'an adalah sebagai berikut.⁴⁴ Al-Qur'an adalah kitab suci yang berisi petunjuk dari Allah bagi umat manusia, karena itu subjek utamanya adalah pengkajian terhadap manusia dan segala bentukbentuk kehidupan sosialnya.

Humas dapat diartikan sebagai suatu kegiatan usaha yang berencana yang menyangkut iktikad baik, rasa simpati, saling mengerti untuk memperoleh pengakuan, penerimaan dan dukungan masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain (media massa)

⁴³ Onong Uchjana Efendi, *Human Relations Dan Public Relations*, (Bandung: Mandar Maju, 1993), hlm. 5

⁴⁴ Murni, *Konsep Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan Islam*, Journal Of Islamic Education Management, Vol. 4, No 1, hlm. 29

untuk mencapai kemanfaatan bersama. Seni mengajak berembug dan bermusyawarah, seni mengajak untuk secara sadar mendekati dan menyelesaikan masalah, seni mengajak untuk secara sadar tertarik dan terpikat, untuk membeli, menggunakan, periklanan, publisitas, keahlian menduga dan memperhitungkan situasi dan kondisi sosial, ekonomi politik, budaya, keahlian, melindungi lingkungan dan pelestarian alam, keahlian membicarakan dan menciptakan pandangan masyarakat serta pendapat umum dan lain sebagainya. 45

Hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat (public relation) adalah hubungan timbal balik antara suatu organisasi/ sekolah dengan masyarakat. Kerjasama organisasi/ sekolah dengan masyarakat adalah semua bentuk kegiatan bersama yang langsung atau tidak langsung bermanfaat bagi kedua belah pihak. Dengan demikian, semua bentuk dukungan masyarakat termasuk dukungan orang tua siswa adalah wujud kerjasama. Begitu juga semua kegiatan di sekolah, termasuk proses belajar mengajar yang ditujukkan untuk kepentingan masyarakat, adalah wujud kerja sama yang perlu ditingkatkan.

⁴⁵ Mulyono, *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan*, (Jogajakarta: Ar-Ruzz Madia, 2014), hlm. 201

Asas yang menjadi landasan melaksanakan kerja sama antara lembaga sekolah dan unsur-unsur masyarakat tersebut, yaitu:

- Asas manfaat, asas ini merupakan kegiatan bersama yang harus saling menguntungkan dalam aktivitas kerja sama yang dilakukan.
- 2) Asas gotong royong. Hubungan kerja sama tidak harus selamanya didasarkan pada keuntungan materi akan tetapi aspek sosial juga menjadi hal sangat penting dalam menjalin hubungan.
- 3) Birokrasi, asas ini merupakan landasan profesional-administrasi sebagai lembaga/organisasi pendidikan dalam melakukan hubungan dan kerja sama dengan masyarakat. 46
- 4) Diera modernisasi aspek kehumasan tidak hanya dapat dilakukan dengan menggunakan komunikasi persuasive, namun seiring berkembangnya tekhnologi informasi maka aspek kehumasan dapat dilaksanakan dengan menggunakan media online, seperti

⁴⁶ Ibid, hlm.199.

penggunaan website, facebook, blog dan lain semacamnya. Oleh karenanya dengan media online tersebut maka relasi yang dibangun oleh lembaga pendidikan akan semakin meluas untuk menjangkau semua kalangan masyarakat.

Dalam konteks manajemen pendidikan, hubungan masyarakat di lembaga pendidikan mempunyai peran menyampaikan informasi. Informasi tersebut merupakan jantung kualitas lembaga pendidikan. Penyampaian atau penyebaran informasi harus dirancang sedemikian rupa sehingga informasi benar-benar sampai kepada komunikan yang dituju dan memberikan manfaat yang diharapkan. Keefektifan penyebaran informasi tentang lembaga pendidikan ditentukan oleh penyebaran sistem informasinya dengan menggunakan media digital.

2. Layanan Non-Akademik

Layanan non akademik secara umum adalah suatu layanan tambahan (ekstrakulikuler) yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi, dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa, dan tidak berhubungan dengan kurikulum pendidikan. Menurut Tampubolon, tentang pelayanan kepada mahasiswa yaitu jasa

ekstrakulikuler meliputi pengembangan minat dan bakat, kegiatan ekstrakulikuler dan pembinaan *soft skill*.⁴⁷ oleh sebab itu layanan non akademik merupakan layanan tambahan yang diberikan oleh perguruan tinggi dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa, sehingga dengan adanya pelayanan tersebut akan memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan.

Sedangkan untuk pelayanan non-akademik sendiri berupa fasilitas fisik, perlengakapan, tenaga pendidik, dan sarana komunikasi, infrastruktur, suasana akademik. Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut akan mendukung dalam mengembangkan potensi, minat, serta pembelajaran mahasiswa.

C. Pengukuran Kualitas Mutu Layanan

Lembaga pendidikan/ peguruan tinggi harus memperhatikan kualitas layanan, Karena layanan adalah kebutuhan dari pelanggan dan berakhir pada sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan. hal tersebut berarti bahwa ciri kualitas yang baik tidak dilihat dari sudut pandang produsen, melainkan dilihat dari penilaian dari seorang pelanggan.

⁴⁷ Heslina, Abd Mansyur Mus, Jacky Pettipeiluhu, Yolanda Gladys, Andi Irvan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIEM Bongaya*, Jurnal Ilmiah Bongaya (Majajemen Dan Akuntansi), April 2017, Issn: 1907 – 5480, hlm. 43

⁴⁸ Wardhana Wahyu Dharsono, Ellysa Nursati, Julianus Hutabarat, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Non-Akademik Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Di Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire)*, Jurnal Tekhnologi Dan Manajemen Industri, Volume. 1, Nomor 2, Agustus 2015, hlm. 30

Terdapat sepuluh prinsip penyelenggaraan pelayanan public sebagaimana diatur dalam Kepmenpan No 63 Tahun 2003, yang dapat dijadikan acuan dalam menyusun standart pelayanan minimum pada perguruan tinggi, antara lain adalah :

- Kesederhanan, prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2. Kejelasan, kejelasan mencakup kejelasan dalam hal, persaratan teknis dan administrasi pelayanan public, unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan public dan tatacara pembayaran.
- 3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4. Akurasi, produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.
- Keamanan, proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6. Tanggung jawab. pimpinan pelayanan public bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan public.
- Kelengkapan sarana da prasarana. tersedianya sarana dan prasarana kerja, perlatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai dan tersedia.
- Kemudahan akses. tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai.

- 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan.
- 10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, bersih, dan rapi.⁴⁹

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil perbandingan antara harapan dengan kinerja. Berdasarkan definisi ini maka diharapkan dengan kualitas layanan yang baik dan profesional akan timbul kepuasan pelanggan. Pertama kali konsep dari dimensi kualitas pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry yaitu:

- Tangible (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2. *Reliability* (reliabilitas) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3. *Responsivenness* (daya tanggap) yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 4. Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yag dimiliki staf.
- Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.⁵⁰

⁴⁹ Darwyansyah, *Pengukuran Dan Penilaian Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi*, Jurnal Saintifika Islamica, Volume. 1, Nomor. 2, Juli - Desember 2014, hlm. 22

Jika lima kategori tersebut dapat terpenuhi dengan baik dan berada pada kategori yang tinggi . Hal tersebut menggambarkan bahwa layanan yang diberikan kepada mahasiswa (pelanggan) sudah dapat dikatakan bermutu, karena peran perguruan tinggi sebagai institusi penyedia jasa maka mutu layanan harus dapat terpenuhi. Diantaranya ada tiga komponen yaitu, belajar mengajar, administrasi dan fasilitas yang berhubungan dengan pemenuhan segala sarana dan prasarana.

D. Peran Sumber Daya Manusia dalam Sistem Informasi Manajemen

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan institusi/ lembaga. Sedangkan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. ⁵¹ Manusia di dalam organisasi merupakan sumber daya ekonomis yang penting, dimana sistem informasi dapat terlaksana apabila kegiatan menajerial di fungsikan oleh sumber daya manusia. ⁵²

Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut

⁵¹ Wala Erpurini, *Pengaruh Sistem Informasi Sumber Daya Manusia dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pada Karyawan CV. Cihanjuang Inti Teknik Cimahi*, Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi, Volume IV, No. 1, Februari 2019. hlm. 1009

⁵⁰ Hendro Widodo, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, hlm. 4

⁵² Nursyahron Joko Febrianto, Abidarin Rosidi, Hanif Al-Fatta, *Pengembangan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia di PT. Marintara Heron Jaya Cilegon*, Jurnal Teknologi Informasi, Volume. X, Nomor 29 Juli 2015, hlm. 5

kemampuan sumber daya manusia dalam menangkap fanomena perubahan tersebut. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme juga komitmen terhadap bidang yang dikerjakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi tidak akan dapat berfungsi dan berjalan dengan baik tanpa adanya sumber daya manusia yang professional.

Oleh karena itu profesionalisme tenaga kependidikan/ tenaga akademik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kemampuan, motivasi dan juga pelatihan yang diberikan kepadanya, sehingga nantinya faktor tersebut akan mampu mempengaruhi keadaan tenaga kependidikan/ tenaga akademik dalam memperoleh hasil kerja yang baik.

E. Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan

Tersirat dalam Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 191 yang menyatakan bahwa segala macam bentuk ilmu pengetahuan yang ada dimuka bumi adalah atas izin Allah SWT :

الَّدِيْنَ يَدْكُرُوْنَ الله قِيَا مًا وَّقُعُوْدًا وَعَلَى جُنُوْبِهِمْ ويَتَفَكَّرُوْنَ فِي خَلْقِ السَّمْوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَامَاخَلَقْتَ هٰذَابَا طِلَّا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَدَابَ النَّارْ

⁵³ Raudatul Hasanah, Nana Darna, Iyus Yustini, Pengaruh Sistem Informasi Sumber Daya Manusia dan Kinerja Karyawan Terhadap Efektivitas Organisasi, Volume 2, No. 2, Juni 2020, hlm. 125

Yaitu orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri atau duduk atau dalam keadaan berbaring dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata): Ya Tuhan kami, tiadalah engkau menciptakan ini dengan sia-sia. mahasuci engkau, maka peliharalah kami dari siksa neraka. (Q.S Ali Imran Ayat 191). ⁵⁴

Maka dalam ayat diatas menggambarkan bahwa kita selaku umat manusia dianjurkan untuk tetap terus belajar, terutama dalam menguasai teknologi dan informasi. Karena Allah SWT menciptakan segala sesuatu terdapat suatu rahasia dan tidak secara kebetulan.

Sistem informasi manajemen adalah interaksi dari suatu informasi yang menyajikan informasi baik untuk kepentingan operasi atau kegiatan. menurut stoner, sistem informasi manajemen adalah suatu cara formal untuk menyajikan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi manajemen yang diperlukan pengambilan untuk membantu proses keputusan dan memungkinkan fungsi-fungsi dari manajemen dapat dilaksanakan secara efektif.⁵⁵ Sistem informasi adalah salah satu parameter pengelolaan perguruan tinggi, sistem informasi sebagai parameter pengelolaan perguruan tinggi harus memiliki nilai-nilai atau muatan yang harus diperhatikan, nilainilai atau muatan tersebut adalah.

- Kesesuian dan kecukupan sarana, setiap perguruan tinggi memiliki kapasitas dan kompleksitas data atau informasi yang berbeda-beda
- 2. Keberadaan dan pemanfaatan jaringan computer, keberadaan jaringan computer dalam berbagai skala akan memudahkan akses

⁵⁴ Departemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemah*, (Madinah: Komplek Percetakan Al-Qur'an Khadim Al-Haramain Asy-Syarifain Raja Fahd, 1412 H), hlm.110

⁵⁵ Badruddin, Rayan Nurdin, SIM (Sistem Informasi Manajemen) hlm. 3.

- terhadap data atau informasi tanpa mesti dibatasi oleh waktu, tempat dan perangkat teknologi.
- Keberadaan dan pemanfaatan website. peranan website dapat menjadi suatu keuntungan timbal balik antara kalangan internal maupun eksternal institusi.
- 4. Kemudahan penggunaan sarana. secanggih apapun sajian teknologi yang tersedia tetap harus ramah terhadap pemakai. indikasi ini menunjukkan bahwa trend teknologi yang harus berubah mesti selalu diikuti agar keberlanjutan sistem tetap dipertahankkan.

Sistem informasi yang baik harus dapat dipergunakan untuk mendukung kegiatan-kegiatan administrasi dari mulai level operasional sampai dengan level top manajemen perguruan tinggi. setiap level manajemen membutuhkan data atau informasi yang berbeda karena tugas dan fungsinya berbeda.teknologi yang ditawakan saat ini cukup beragam dengan kualitas layanan yang terus diperbaharui. Dalam dunia pendidikan, layanan terbaik (service excellence) tidak hanya cukup mengarah kepada pelayanan terhadap peserta didik (mahasiswa) dan orang tua sebagai pelanggan eksternal, namun layanan terbaik juga harus diberikan kepada pelanggan Internal, seperti Dosen, tenaga administrasi, pegawai yang lainnya, agar mereka dapat bekerja secara optimal. Dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi, lembaga pendidikan dapat menggunakan sebagai metode, media, dan sumber belajar yang menunjang kemudahan akses dan

⁵⁶ Edwar Ali, Susandri, Rahmaddeni, *Manajemen Sistem Data Dan Informasi Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Pada Perguruan Tinggi*, Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi, Volume. 3, Nomor. 1, Juli 2014, hlm. 88

pemerataan akses pendidikan itu sendiri.⁵⁷ Oleh karenanya, dengan adanya sistem informasi manajemen akan memudahkan pekerjaan dari semua *stakeholder* di perguruan tinggi untuk melaksanakan pekerjaanya serta dalam rangka untuk menciptakan layanan yang baik dan bermutu untuk kepuasan pelanggan pendidikan (mahasiswa, dosen dan masyarakat).

Sistem
Informasi
Manajemen

Layanan Humas

SIMPADU
E-Learning
E-Library
Website

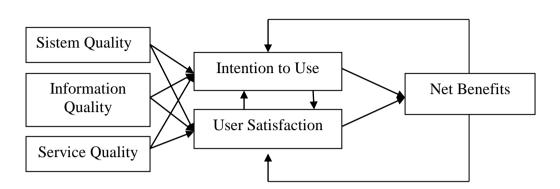
Layanan Non akademik

Gambar 1.2 Pola Sistem Informasi Manajemen

Sukses atau tidaknya suatu sistem informasi dalam suatu organisasi tergantung beberapa faktor. DeLone dan McLean menyimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLaen:⁵⁸

⁵⁸ Didik Agus Triwiyono dan Danny Meirawan, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi di Sekolah Dasar*, Jurnal administrasi Pendidikan Volume. XVII, No. 1, Oktober 2013, hlm.64

⁵⁷ Ety Rochaety, Dll, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm 85



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

Dalam model penilaian sistem informasi ini meliputi tiga dimensi mayor yaitu *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), dan *service quality* (kualitas layanan), dan yang kemudian ketiganya akan berefek pada *inventation to use* (penggunaan) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna) serta *net benefits* (Manfaat).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan di IAIN Madura, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan dengan didasarkan pada pertimbangan bahwa proses penelitian ini dilakukan melalui kajian terhadap aktivitas para pelaku yang terlibat secara langsung terkait dengan penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan di IAIN Madura.

Pendekatan kualitatif memperoleh data dengan menggunakan wawancara dan observasi yang mana dalam prosedur penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau narasumber dan perilaku yang dapat diamati, sedangkan sifatnya ialah korelasi yaitu mencari hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.⁵⁹ Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.⁶⁰

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif, karena dalam penelitian ini tidak melakukan apa-apa terhadap objek atau wilayah yang diteliti. Dalam artian peneliti tidak

⁵⁹ Afrizal, Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu, (Jakarta:Rajawali, 2015), hlm. 13

⁶⁰ Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm 4

mengubah, menambah dan memanipulasi terhadap objek yang diteliti. dalam kegiatan ini, peneliti berusaha untuk memahami, mengamati dan melihat apa yang terjadi di IAIN Madura serta mengajukan pernyataan-pernyataan sesuai dengan seperangkat pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakan oleh peneliti dengan merujuk pada fokus penelitian yang ada yang dijadikan pedoman, kemudian memaparkan data dari apa yang telah didapatkan dilapangan sehingga terbentuklah dalam suatu laporan penelitian.

Peneliti berharap nantinya dapat memahami betul bagaimana penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi tersebut dapat meningkatkan mutu layanan. Jenis penelitian kualitatif ini berupaya untuk memahami dunia kehidupan dan prilaku manusia, baik itu berupa frame atau pola pikir tertentu, rasionalitas tertentu, etika, tema atau nilai budaya tertentu.⁶¹

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dilapangan tidak lain merupakan syarat yang wajib dilakukan oleh peneliti kualitatif, guna memperoleh data yang objektif dan mendalam dengan mengamati sekaligus mendengar secara cermat.⁶² Kehadiran peneliti disuatu lembaga yang diamati atau diteliti merupakan suatu langkah penting untuk memperoleh seperangkat data atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh peneliti.

⁶¹ Sanafiah Faisal, *Penelitian Kualitatif, Dasar-Dasar dan Aplikasinya*, (Malang: Gramedia, 1990), hlm. 17

⁶² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 166

Dalam pelaksananya, peneliti sebagai instrumen utama dalam melakukan pengamatan, menyaksikan, dan membuat catatan lapangan serta merekam data, berdialog secara langsung dengan pihak dan elemen untuk mengetahui secara mendalam tentang keadaan yang ada dilapangan (aspek yang diteliti). Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara sekaligus observasi penelitian yaitu untuk mengetahui dan memahami gambaran tentang pelaksanaan Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pengelolaan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura).

Sebagaimana didefinisikan oleh Bodgan yang dikutip oleh Moleong, bahwa:

"Pengamatan berperan serta sebagai penelitian yang bercirikan interaksi sosial yang memakan waktu cukup lama antara peneliti dengan subjek dalam lingkungan subjek, dan selama itu data dalam bentuk catatan lapangan dikumpulkan secara sistematis dan berlaku tanpa gangguan" ⁶³

Berikut tabel *schedule* aktivitas peneliti di IAIN Madura, dari awal sampai akhir :

Tabel 2.3 Schedule Aktivitas

No	Hari	Kegiatan	Informan
1	Ke-	Menyampaikan maksud penelitian secara resmi	
		kepada Rektor dan Kasubbag Akademik dan	Pihak IAIN
	1	menyerahkan surat ijin penelitian	Madura
2	Ke-	Wawancara dengan pihak Rektor, Akademik,	1.Rektor dan
	2	Perpustakaan. (Tahap-1) 1. Mewawancarai Rektor berkenaan dengan	wakil rektor IAIN Madura

⁶³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm.
117

		penjabaran visi, misi, dan tujuan perguruan	2.Kesubbag
		tinggi dalam menerapkan sistem informasi	Akademik
		manajemen perguruan tinggi dalam rangka	3.Kepala
		memberikan pelayanan yang baik/ bermutu	Perpustakaan
		untuk mahasiswa, dosen dan tenaga	
		kependidikan.	
		2. Mewawancarai Kasubbag Akademik terkait	
		dengan software/ Aplikasi/ perangkat/ aset	
		yang digunakan dalam menerapkan sistem	
		informasi manajemen perguruan tinggi dalam	
		memberikan pelayanan kepada mahasiswa,	
		dosen, masyarakat.	
		3. Mewawancarai Kepala Perpustakaan	
		berkenaan dengan layanan perpustakaan	
		berbasis digital dalam membantu aktivitas	
		pembelajaran mahasiswa maupun dosen.	
		Observasi kegiatan akademik, kegiataan	
		perpustakaan. (Tahap-1)	
		1. Mengamati <i>software</i> , <i>hardware</i> ,dan	
		braindware sistem informasi manajemen	
		yang digunakan.	
		2. Mengamati penggunaan sistem informasi	
		manajemen wilayah akademik	
		Dokumentasi areal Akademik, Perpustakaan.	
		(Tahap-1)	
		1. Mendokumentasikan aset-aset IT dalam	
		proses penerapan sistem informasi	
		manajemen Perguruan tinggi	
		2. Mendokumentasi proses input, proses dan	
3	Ke-	output data. Wawancara dengan pihak Kasubbag Akademik,	1.Kasubbag
	130-	TIPD, Perpustakaan, LPM dan Mahasiswa	kademik
	3	(Tahap-2)	2. Kepala TIPD
		1. Mewawancarai Kasubbag Akademik terkait	2. Kepala 111 B
		dengan bagaimana kinerja dari sistem	Perpustakaan
		informasi manajemen perguruan tinggi. apa	3. Ketua LPM
		saja keunggulan dalam penggunaan sistem	4.Mahasiswa
		inforamasi manajemen, dan apa saja yang	(Presma)
		menjadi kendala dalam proses pelaksanaan	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
		tersebut.	
	1		

- 2. Mewawancarai Kepala TIPD terkait dengan bagaimana penerapan sistem informasi di lingkungan IAIN Madura dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu bagi semua civitas akademika ataupun semua stakeholder.
- 3. Mewawancarai Kepala Perpustakaan terkait dengan Penerapan sistem informasi di lingkungan perpustakaan IAIN Madura baik manual maupun penggunaan sistem informasi via elektronik serta apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat
- 4. Mewawancarai mahasiswa terkait dengan penerapan sistem informasi dan kemudahan akses informasi di IAIN Madura.
- 5. Wawancara Ketua LPM IAIN Madura terkait pengembangan mutu yang telah dilakukan dalam bidang sistem informasi manajemen.

Observasi areal Akademik, TIPD, Perpustakaan (Tahap-2)

- 1. Melihat aplikasi sistem informasi manajemen yang telah digunakan.
- 2. Mengecek aplikasi elektorik perpustakaan (*elibrary*) IAIN Madura.
- 3. Melihat berbagai akses sistem informasi di IAIN Madura.
- 4. Melihat aplikasi atau standart penjaminan mutu di IAIN Madura yang sudah dikembangkan dan sudah ada.

Dokumentasi areal Akademik, TIPD, Perpustakaan (Tahap-2)

- Mendokumentasi perangkat lunak yang digunakan dalam malayani mahasiswa, dosen, dan semua stakeholder di perguruan tinggi.
- 2. Mendokumentasikan penggunaan akses *e-library* perpustakaan IAIN Madura.
- 3. Mendokumentasikan akses sistem informasi di IAIN Madura bagi mahasiswa

4	Ke-	1. Melaporkan kepada Rektor IAIN Madura,	1.Rektor IAIN
		Kasubbag Akademik, Kepala TIPD.	Madura
	4	2. Mengambil surat keterangan penelitian di	2.Kasubbag
		IAIN Madura.	Akademik
			3.Kepala TIPD
			-

C. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian terletak di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura). Tepatnya di Jln. Panglegur Km 4 Pamekasan Madura. Alasan mengapa peneliti memilih IAIN Madura sebagai lokasi penelitian karena peneliti menganggap bahwa Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan sangat dilaksanakan dengan baik. Serta tidak menutup diri terhadap perkembangan zaman. Segala macam bentuk pengelolaan di IAIN Madura sudah banyak menggunakan media digital. Sehingga peneliti punya inisiatif untuk menelusuri lebih mendalam tentang penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) di zaman modern saat ini.

IAIN Madura merupakan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang mampu menerapkan sistem informasi manajemen secara terintegrasi, bukti nyata adalah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada semua *stakeholder*nya (mahasiswa, karyawan, dosen) sehingga peneliti memilih IAIN Madura sebagai objek penelitian.

D. Sumber Data

Menurut Lofland yang di kutip oleh Lexy S.Moleong mengatakan bahwa, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, dan lain-lain.⁶⁴

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu manusia (human) dan bukan manusia. Sumber data manusia berfungsi sebagai subjek *soft data* (data lunak). Sedangkan sumber data bukan manusia berupa dokumen yang relevan dengan fokus penelitian, seperti gambar, foto, catatan atau tulisan yang ada kaitannya dengan fokus penelitian, data yang diperoleh melalui dokumen bersifat *hard ware* (data keras). Adapun sumber data yang berupa manusia dalam penelitian ini antara lain yaitu:

- Rektor IAIN Madura, selaku pimpinan, sekaligus penyelenggara kegiatan pelaksana yang ada di kampus yang mempunyai peran inti. Dan dibantu oleh tenaga akademik (staf adminstrasi) dalam penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan di IAIN Madura.
- 2. Kepala TIPD, informan penting sebagai pengelola sistem informasi manajemen perguruan tinggi.
- 3. Tenaga Administrasi (Akademik), menjadi informan penting yang menjalankan sistem informasi manajemen di IAIN Madura.

⁶⁴ Lexy S. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif,...... hlm., 166

⁶⁵ S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2003), hlm. 55

- 4. Kepala Perpustakaan, selaku pimpinan dalam mengelola perpustakaan.
- Ketua Lembaga Penjaminan Mutu, selaku pemegang kendali penjaminan mutu IAIN Madura.
- 6. Mahasiswa, pengguna jasa layanan didalam kampus, serta informan pendukung untuk menguatkan penelitian ini.

Adapun ditetapkan informan tersebut karena mereka sebagai pelaku yang terlibat dalam setiap kegiatan di perguruan tinggi IAIN Madura, serta mengetahui secara langsung tentang permasalahan yang akan dikaji, dan menguasai berbagai informasi secara akurat yang berkenaan dengan permasalahan yang terjadi di IAIN Madura.

E. Pengumpulan Data

Berikut pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti dan uraian langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan di IAIN Madura sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui obervasi.⁶⁶

Observasi yang akan dilaksanakan pada penelitian ini adalah observasi partisipan dan non-partisipan. Dalam hal ini peneliti mendatangi perguruan tinggi IAIN Madura untuk melihat sejauh mana

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualutatif Dan R&*D, (Bandung: Allfabeta, 2010), hlm, 226.

penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pengelolaan mutu layanan di IAIN Madura dapat berjalan baik yang berkaitan langsung, mulai dari pelayanan sistem informasi di lingkungan akademik, TIPD, perpustakaan, dosen, serta mahasiswa selaku *stakeholder* pengguna jasa dalam sistem informasi di perguruan tinggi, sehingga nantinya peneliti memperoleh hasil penelitian yang maksimal.

Tabel 3.3 Pelaksanaan Observasi

No	Fokus	Keperluan Data Fanomena			
			•		Observasi
1	Bagaimana	1.	Macam-Macam	1.	Operasional
	Penerapan Sistem		Sistem		sistem
	Informasi		Informasi		penggunaan
	Manajemen		Manajemen		Aplikasi
	Perguruan Tinggi	2.	Jenis-Jenis	2.	Aplikasi
	dalam		Sistem		SIMPADU, E-
	Meningkatkan		Informasi		Library, E-
	Pengelolaan Mutu		Manajemen		Learning,
	Layanan di	3.	Infrastruktur		Wibesite
	Institut Agama			3.	Keberadaan
	Islam Negeri				perangkat
	Madura (IAIN				sarver, gedung,
	Madura)				komputer
2	Bagaimana	1.	Macam-Macam	1.	Melakukan
	Peningkatan		dan bentuk		observasi non-
	Sumber Manusia		Peningkatan		partisipan
	dalam Sistem		Sumber Daya		
	Informasi		Manusia		
	Manajemen di				
	Institut Agama				
	Islam Negeri				
	Madura (IAIN				
	Madura)				
3	Bagaimana Faktor	1.	Sumber Daya	1.	•
	Pendukung dan		Pendukung dan		Manusia dan
	Penghambat		Infrastruktur		Infrastruktur
	dalam Penerapan		dalam		
	Sistem Informasi		Penerapan		

Manajemen di	Sistem	
Institut Agama	Informasi	
Islam Negeri	Manajemen	
Madura (IAIN		
Madura)		

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewanwancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Pedoman wawancara yang banyak digunakan adalah bentuk "*semi structured*". Dalam hal ini maka mula-mula *interviwer* menanyakan rentetan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam dalam mengorek keterangan lebih lanjut. Dengan menggunakan teknik wawancara dapat memperoleh keterangan atau data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara atau peneliti dengan pihak responden.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur dan tidak terstruktur (*semi structured*). Agar peneliti dapat menanyakan secara bebas, lebih mendalam dan lebih terbuka serta bertujuan mencari jawaban yang sempurna dalam penelitian ini. Sedangkan yang menjadi sasaran wawancara dalam penelitian ini atau Fokus pertanyaan ditujukan kepada: Kasubbag Akademik, TIPD, Rektor, dosen dan mahasiswa IAIN Madura.

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 202

Pengumpulan data melalui wawancara dilaksanakan sebagai berikut:

- a) Peneliti mendatangi responden (Rektor, Kasubbag Akademik, dan Kepala TIPD, Kepala Perpustakaan, mahasiswa) dan bertanya secara bebas dengan dibantu beberapa pertanyaan yang sudah disediakan.
- b) Peneliti mencatat hasil jawaban responden (Rektor, Kasubbag Akademik, Kepala TIPD, Ketua Perpustakaan).
- c) Peneliti mengolah hasil wawancara yang telah dilakukan agar tersusun secara strukrul.

Tabel 4.3 Pelaksanaan Wawancara

No	Fokus		Kebutuhan Data		Informan
1	Bagaimana	1.	Kebijakan dalam	1.	Rektor
	Penerapan		Mensupport	2.	Kasubbag
	Sistem		Terlaksananya		Akademik
	Informasi		Penerapan Sistem	3.	Kepala
	Manajemen		Informasi		Perpustakaan
	Perguruan		Manajemen		
	Tinggi dalam	2.	Penerapan Sistem		
	Meningkatkan		Informasi		
	Pengelolaan		Manajemen dalam		
	Mutu Layanan		Pengelolaan Mutu		
	di Institut		Layanan dalam		
	Agama Islam		Lingkup Akademik		
	Negeri Madura	3.	Penggunaan Sistem		
	(IAIN Madura)		Informasi		
			Manajemen di		
			Lingkungan		
			Perpustakaan		
2	Bagaimana	1.	Peningkatan Sumber	1.	Kepala TIPD
	Peningkatan		Daya Manusia di	2.	\mathcal{C}
	Sumber		Lingkungan TIPD		Akademik
	Manusia dalam	2.	Peningkatan Sumber	3.	Kepala
	Sistem		Daya Manusia di		Perpustakaan
	Informasi		lingkungan		

	Manajemen di		Akademik		
	Institut Agama	3.	Peningkatan Sumber		
	Islam Negeri		Daya Manusia di		
	Madura (IAIN		lingkungan		
	Madura)		Perpustakaan		
3	Bagaimana	1.	Faktor pendukung	1.	Kepala TIPD
	Faktor		dalam penerapan	2.	Kasubbag
	Pendukung dan		sistem informasi		Akademik
	Penghambat		manajemen	3.	Kepala
	dalam	2.	Faktor penghambat		Perpustakaan
	Penerapan		dalam penerapan		
	Sistem		sistem informasi		
	Informasi		manajemen		
	Manajemen di				
	Institut Agama				
	Islam Negeri				
	Madura (IAIN				
	Madura)				

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data non manusia yang berkaitan dengan fokus masalah. Jadi dalam metode ini peneliti gunakan untuk menggali data kualitatif yang biasanya di dokumentasikan untuk mendukung kelengkapan penelitian.

Diantaranya adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, foto, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasati, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dibanding dengan metode lain, maka metode ini agak tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup saja tetapi juga benda mati.⁶⁸

⁶⁸ Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, 2013, hlm.274.

Adapun data yang diperoleh oleh penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Sejarah IAIN Madura (visi, misi, tujuan).
- Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam
 Pengelolaan Mutu Layanan di IAIN Madura.
- c) Penggunaan aplikasi/ data dalam menerapkan sistem informasi.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. ⁶⁹ Analisis yang digunakan peneliti dalam penulisan karya ilmiah ini, adalah non-statistik, yang di analisis hanya data yang berhasil diperoleh melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dalam proses analisis data manurut Hamid Patalima, peneliti harus memperhatikan

- 1. Transkip wawancara
- 2. Transkip diskusi kelompok terfokus
- 3. Catatan lapangan dari pengamatan

- 4. Catatan harian penelitian
- 5. Catatan kejadian penting dari lapangan
- 6. Memo dan refleksi peneliti
- 7. Rekaman video.⁷⁰

Dalam penelitian ini yang diperoleh sebagian besar adalah data hasil dokumenter dan wawancara dengan semua *stakeholder* yang terkait dengan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura). yang mana analisa data dilakukan pada teknik pengolahan data, seperti pada pengecekan data dan tabulasi, dalam hal ini sekedar membaca table-tabel, grafik-grafik atau angka-angka yang tersedia kemudian melakukan uraian penafsiran.⁷¹

Dari beberapa pengertian diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa analisis data bermaksud mengorganisasikan data, antara lain adalah: pengumpulan identifikasi, klasifikasi, interpretasi dan penyimpulan. Sebagaimana diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto, data yang terkumpul banyak sekali yang terdiri dari catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto dokumentasi berupa laporan, biografi, artikel dan sebagainya:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan hal-hal pokok, merangkum, memfokuskan pada hal-hal penting, dan transformasi data kasar yang diperoleh dilapangan. Kemudian reduksi data ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan

⁷⁰ Hamid Patalima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), hlm.88

⁷¹ M. Iqbal Hasan, *Materi Metode Penelitian Dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm.98

peneliti untuk melakukan pengumpulan data serta mencari data bilamana diperlukan.⁷²

Kegiatan yang dilakukan dalam penelitian tahap ini adalah mengidentifikasi data dan kemudian diklarifikasi menjadi beberapa kategori berdasarkan fokus penelitian yaitu mengenai tentang, penerapan sistem informasi, bentuk pelayanan (SIMPADU, *Elearning, E-Library, website*), Peningkatan sumberdaya manusia dalam memberikan layanan sistem informasi manajemen di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura). Dan selanjutnya peneliti secara mendalam menganalisa penerapan sistem informasi manajemen yang ada dilapangan dalam rangka membentuk pelayanan yang bermutu bagi semua *stakeholder* (tenaga administratif, dosen, dan mahasiswa).

2. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian adalah proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih sederhana dan selektif serta dapat difahami maknanya. Milles dan Huberman mengenai penyajian data yang dimaknai sebagai kesimpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.⁷³

Dalam proses penelitian ini menyajikan data penggunaan sistem informasi (aplikasi dan data dalam penerapan sistem

⁷² Sugiono, Memahami Penelitian Kualitatif.....,hlm. 92

⁷³ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian*......hlm. 103

informasi serta struktur organisasi) yang disusun dalam bentuk teks naratif yaitu teks dan angka yang ditulis dan dijabarkan secara jelas. Sehingga data yang sudah diseleksi relevansinya dan dianggap sesuai dengan fokus penelitian akan disajikan dalam bentuk gambar, tabel secara terpadu agar mudah dipahami.

3. Kesimpulan/ Verifikasi Data

Dalam penelitian ini yang digunakan dalam menganalisa data yang sudah diperoleh adalah dengan cara deskriptif (non statistik), yaitu data yang dikumpulkan dengan kata-kata, gambar dan bukan angka-angka.⁷⁴ Yang bermaksud mengetahui keadaan sesuatu mengenai mangapa, alasan apa, bagaimana terjadi.

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam kegiatan analisa data dalam penelitian ini. Data yang telah direduksi dan diorganisir dalam bentuk sajian data, kemudian disimpulkan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Setelah melalui berbagai proses analisis data, maka dilakukan penarikan kesimpulan verifikasi. Hal ini dimaksudkan bahwa makna-makna yang muncul dari data harus di uji kebenaran dan kecocokan.

Kesimpulan akhir peneliti menghasilkan pernyataan tentang penerapan sistem. Deskripsi yang diteliti tentang penerapan sistem informasi manajemen serta peningkatan sumber daya manuisa dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen dengan konteks

.

⁷⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*,.....,hlm. 6

pembahasan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura). Selanjutnya peneliti memberikan saran dan kritik yang mana dari hasil penelitian ini ada pelajaran yang bisa diambil bagi peneliti maupun pihak perguruan tinggi IAIN Madura.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pemeriksaan data dilakukan dengan teknik triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁷⁵

Pada teknik ini bertujuan untuk memeriksa keabsahan data dengan cara memanfaaatkan data yang ada diluar serta sumber data dari beberapa informan sehingga memperoleh keabsahan temuan agar penelitian yang dilakukan benar-benar sesuai dengan kenyataan. Sehingga dapat diperoleh penggunaan kebsahan data dalam penelitian ini adalah :

1. Perpanjangan keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data, kerena tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar

⁷⁵ Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*Alfabeta, 2010, hlm. 241.

penelitian. ⁷⁶ Perpanjangan keikutsertaan juga menuntut peneliti agar terjun ke lokasi dan dalam waktu yang cukup panjang guna mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data.

2. Triangulasi

Data yang diperoleh bersumber dari (wawancara, observasi, dokumentasi) dipaparkan secara rinci, sehingga pembaca dapat memahami berbagai temuan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Teknik ini bertujuan untuk memeriksa keabsahan data dengan cara memanfaaatkan data yang ada diluar itu sebagai pembanding dari data tersebut.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap penelitian yang dilaksanakan pada penelitian ini dapat dikategorikan kedalam empat tahap, antara lain sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan adalah tahap dimana ditetapkan apa saja yang harus dilakukan sebelum seorang peneliti masuk ke lapangan obyek study. Terdapat 7 hal yang harus dilakukan dan harus dimiliki oleh seorang peneliti yang akan diuraikan berikut ini. (menyusun rencana penelitian, memilih lapangan penelitian, mendosens perijinan, menjajaki dan menilai keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, meyiapkan

⁷⁶ Lexu J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 327-328

perlengkapan penelitian, persoalan etika penelitian).⁷⁷ dalam hal ini peneliti mempersiapkan secara cermat apa saja yang harus dipersiapkan dan dilakukan, agar peneliti diterima oleh pihak kampus dan mendapatkan data yang sesuai dengan penelitian yang diangkat.

2. Tahap pekerjaan lapangan, setelah pekerjaan pra lapangan cukup, maka peneliti bersiap-siap untuk masuk kelokasi penelitian dengan membawa perbekal yang disiapkan sebelumnya. Agar bisa masuk ke lokasi penelitian dengan mulus, maka ada bebarapa hal yang perlu dipersiapkan..⁷⁸ Jadi, dalam tahap ini peneliti mengecek kembali data yang sudah diperoleh dari berbagai sumber yang sudah ditetapkan serta menganalisi kembali data untuk dapat disajikan.

⁷⁷ Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2010), hlm. 281.

⁷⁸ Ibid, hlm. 285.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Sejarah Berdirinya Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

IAIN Madura adalah perguruan tinggi negeri yang ada di Kabupaten Pamekasan. Setelah diresmikan menjadi nama Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) hal itu merupakan wujud nyata dari alih status Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pamekasan (STAIN Pamekasan).

Keberadaan IAIN Madura 2018, tidak bisa dipisahkan dari dua lembaga yang mendahuluinya, yaitu Fakultas Tarbiyah Pamekasan cabang IAIN Sunan Ampel Surabaya (1966) dan STAIN Pamekasan (1997).

a) IAIN Sunan Ampel Cabang Pamekasan

Pada tanggal 20 Juli 1966 Masehi atau tanggal 2 Rabi'ul Akhir 1386 Hijriyah, maka pertamakali dibuka perguruan tinggi di wilayah Madura Pamekasan dengan jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI), berdasarkan keputusan Menteri Agama RI Nomor 39 Tahun 1966.

Pada awal berdirinya sampai tahun 1977, kegiatan pendidikan atau pembelajaran dilaksanakan di gedung Pendidikan

Guru Agama Negeri atau PGAN Pamekasan (sekarang Madrasah Aliyah Negeri 2 Pamekasan), Jln. KH. Wahid Hasyim 28 Pamekasan.

Sejak berdiri sampai pada awal tahun 1987 cabang ini hanya menyelenggarakan satu jurusan, yaitu jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI) untuk program sarjan muda, yang lulusannya bergelar Bachelor of Art (BA), kemudian sejak 1987 berubah menjadi program sarjana (S-1).

b) STAIN Pamekasan

Setelah kurang lebih 30 tahun manjadi Perguruan Tinggi cabang IAIN Sunan Ampel, pemerintah mengubah status Perguruan Tinggi tersebut menjadi nama STAIN Pamekasan. perubahan status ini berdasarkan keputusan presiden RI Nomor 11 Tahun 1997 tentang pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN). Tanggal 21 Maret 1997 bertepatan dengan 12 Dzulqa'dah 1417 H. Tugas pokok STAIN Pamekasan menurut keputusan tersebut, adalah menyelenggarakan Pendidikan Tinggi.

Terbukti, sejak menjadi lembaga mandiri, STAIN Pamekasan terus berkembang menjawab kebutuhan masyarakat dan tuntutan zaman. jika semula pada waktu menjadi cabang perguruan tingggi IAIN Sunan Ampel hanya memiliki satu juruan atau program studi, maka secara bertahap STAIN Pamekasan terus menambah jurusan dan program studi.

c) Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

Saat manjadi STAIN Pamekasan selama kurang lebih 20 Tahun, beragam prestasi telah diraih, sehingga STAIN Pamekasan mendapatkan nilai dan respon positif dari masyarakat Madura. Hingga pada akhirnya, keberadaan STAIN Pamekasan yang menurut undang-undang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi bertugas menyelanggarakan Pendidikan Tinggi dalam satu rumpun ilmu pengetahuan, tidak memadai lagi untuk menjawab kebutuhan pembangunan Nasional, Pertumbuhan jumlah mahasiswa dan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan tekhnologi. Maka atas dasar kebutuhan tersebut, dilakukan ikhtiar peralihan status dari Tinggi Agama Islam Negeri Pamekasan (STAIN Sekolah Pamekasan) menjadi Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura). Ikhtiar ini dilakukann agar wewenang lembaga akan lebih luas. jika STAIN Pamekasan hanya berwenang menyelanggarakan pendidikan tinggi dalam "satu rumpun ilmu pengetahuan tertentu", maka ketika menjadi IAIN Madura kewenangan lebih luas, yakni menyelanggarakan pendidikan tinggi dalam "sejumlah rumpun ilmu pengetahuan tertentu". Oleh karenanya berbagai upaya dilakukan untuk mewujudkan alih status tersebut.

2. Visi Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

Terbentuknya Generasi Yang Religius dan kompetitif

Konsep religius dalam visi IAIN Madura dimaksukan agar warga kampus harus memiliki karakter religius, dengan ciri-ciri umum: memahami, meyakini, menghayati, mengamalkan dan ajaran-ajaran Islam dengan prinsip *wasathiiyah*.

Sedangkan dalam konsep kompetitif di maksudkan dalam visi IAIN Madura bahwa lembaga memiliki daya saing perguruan tinggi dalam skala nasional, daerah maupun internasional dibidang pendidikan dan pengelolaan, manajemen kelembagaan, kualitas SDM, produk riset, pengabdian kepada masyarakat dan kompetensi lulusan.

3. Misi Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

- a).Menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran yang religius dan kompetitif guna menghasilkan lulusan Islami, moderat, kompeten, berdaya saing dan cinta tanah air.
- b).Menyelenggarakan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan dan tekhnologi keagamaan Islam yang religius dan kompetitif, guna mewujudkan pengembangan ilmu, kemaslahatan umat dan daya saing bangsa
- c).Menyelanggarakan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan masyarakat mandiri, produktif, sejahtera dan Islami

4. Tujuan Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

 a) Menghasilkan lulusan yang religius, moderat, kompeten, mandiri, berdaya saing, dan cinta tanah air

- b) Menghasilkan karya ilmiah dalam ilmu pengetahuan dn tekhnologi keagamaan islam yang religius dan kompetitif, guna mewujudkan pengembangan ilmu dan tekhnologi, serta untuk meningkatkan kemaslahatan umat dan daya saing bangsa.
- c) Menghasilkan karya pengabdian kepada masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan dan tekhnologi keagamaan islam yang religius dan kompetitif, guna mewujudkan masyarakat yang mandiri, produktif, sejahtera dan islami.

5. Strategi Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

- a) Membangun budaya mutu layanan pendidikan dan pembelajaran yang religius dan kompetitif dengan memanfaatkan tekhnologi
- b) Membangun budaya riset yang religius dan kompetitif dalam bidang ilmu pengetahuan dan tekhnologi keagamaan.
- c) Membangun budaya pengabdian kepada masyarakat yang religius, kompetitif, dan tepat guna dalam bidang ilmu pengetahuan dan tekhnologi keagamaan.

Tabel 5.4 Data Tentang Jenis-Jenis Sistem Informasi

No	Jenis-Jenis Sistem	Fungsi	Alamat
	Informasi		
1	SIMPADU	Registrasi	https://simpadu.iain
		kepegawaian,	madura.ac.id
		Penerimaan	
		Mahasiswa Baru	
2	E-Learning	Pembelajaran melalui	https://elearning.ac.
		sistem online	<u>id</u>
3	E-Library	Perpustakaan digital	
		(Mencari referensi	E-LIBRARY IAIN
		buku via online)	MADURA
			(playstrore)

4	Website	Menyebarluaskan	
		informasi, terkait	iainmadura.ac.id
		dengan seleksi PMB	Email:
		dan Dosen, petunjuk	info@iainmadura.a
		pembayaran UKT,	<u>c.id</u>
		akreditasi kampus,	Facebook : IAIN
		pengumuman, dan lain	Madura
		secamncamnya yang	
		berkaitan dengan info	
		kelembagaan IAIN	
		Madura	

B. Paparan Data

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Maningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

Sistem Informasi Manajemen Perguruan tinggi merupakan pendayagunaan sistem yang terintegrasi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada semua *stakeholder* lembaga atau organisasi. Dan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) dapat dilihat dari data hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak Kasubbag Akademik Rektorat IAIN Madura bapak Bachtiar Raziqi, S. Kom:

"Sistem informasi ada dua bagian, yaitu sistem dan informasi. sistem adalah kumpulan dari beberapa data yang saling berhubungan, sedangkan informasi adalah data yang diperlukan untuk mengambil suatu keputusan. Jadi sistem informasi manajemen adalah kumpulan beberapa data yang dipergunakan untuk mengambil sebuah keputusan untuk bisa terintergrasi dengan baik.

Penerapan sistem informasi dari akademik sendiri adalah berupa penggunaan SIMPADU untuk diakses semua mahasiswa yang didalamnya berisi (mata kuliah, data dosen, sarana dan prasananya. data jumlah mahasiswa, jumlah fakultas dan lain semacamnya). Sistem informasi dalam hal ini akan menjadi acuan untuk kemajuan ditahun yang akan datang. Sistem informasi manajemen merupakan suatu tata kelola yang bisa membentuk sistem kerja berjalan secara terintegrasi, baik dalam sisi pengelolaan dan pelayanan, karena kita sudah memasuki era modernisasi dan persaingan global, jadi kita harus terbuka untuk menerima perkembangan tersebut, saat ini semuanya sudah serba online, mulai dari daftar masuk, pembayaran UKT, pengisian formulir dan lain semacamnya, oleh karenanya semua database sudah berada dikomputer, di IAIN Madura pada khususnya, penerapan sistem informasi dapat berjalan dengan baik, karena adanya koordinasi disetiap lini, contohnya adalah, akademik fakultas saat dimintai data informaasi atau file, mereka selalu siap. Dan mereka juga melaporkan kepada akademik rektorat (TIPD) terkait dengan sesuatu yang berkaitan dengan data atau sistem informasi serta masalah yang dialami mahasiswa yang berkaitan dengan jadwal perkuliahan, jam perkuliahan, ijazah dan yang lainnya".⁷⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak Muhammad Habibullah selaku Kasubbag Akademik Fakultas Tarbiyah yang menyatakan :

"Sistem Informasi Manajemen perguruan tinggi adalah bentuk pengelolaan dalam bentuk data, yang mana setiap lembaga/ perguruan tinggi pada saat ini harus dapat memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Dengan sistem informasi menajemen akan membentuk pelayanan prima cepat dan mudah diakses.

Penerapan sistem informasi di IAIN Madura sejauh ini dapat berjalan dengan baik seperti halnya akses jadwal perkuliahan bagi mahasiswa, pembagian kelas, nama dosen dan lain sebagainya, kami selaku akademik fakultas tidak sembarang juga dalam bekerja, kami selaku akademik fakultas harus selalu siap melayani mahasiswa saat mangalami kendala akademik serta siap apablila pihak rektorat meminta data informasi yang mereka perlukan. Karena tugas kami adalah melayani mahasiswa, dosen, pegawai serta memberi laporan kepada akademik rektorat"80

80 Hasil Wawacara dengan Muhamad Habibullah (Kasubbag Akademik Fakultas Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)), Pamekasan tanggal 12 Oktober 2021

⁷⁹ Hasil Wawacara dengan Bachtiar Raziqi (Ketua Akademik Rektorat Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)), Pamekasan tanggal 12 Oktober 2021

Dari pemaparan Kepala TIPD IAIN Madura Ibu Enni Lindrawati S.Kom., menyatakan bahwa :

"Penerapan Sistem Informasi Manajemen khusus TIPD sejauh ini sudah dapat menyediakan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan fakultas atau unit, seperti sistem informasi akademik, kepegawaian, sistem informasi penelitian. Dari penerapan sistem informasi kami menyediakan aplikasi dari website (yang terdiri dari retorat, fakultas dan unit), dan SIMPADU (data dosen data mahasiswa) serta semua transaksi akademik ada disitu seperti KRS, KHS, transkip nilai, fitur pendaftaran wisuda, pendaftaran beasiswa, SIMPADU kinerja (data kehadiran dosen atau kepegawaian) dan BKD (Beban Kinerja Dosen). Tugas pokok dan fungsi kami adalah menyediakan aplikasi serta mengakses data base dari semua fakultas dan TIPD pada hal ini melakukan *troble shooting* (monitoring) kepada kasubbag Akademik saat mengalami masalah dan kendala".

Manurut Bapak Syaiful Hadi selaku Ketua LPM IAIN Madura:

"Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) dalam Pengelolaan Mutu Layanan. Dalam hal ini, kami segenap tim LPM bertugas untuk menjadikan mutu pendidikan di IAIN Madura untuk bisa berjalan secara baik. Sehingga kami berupaya untuk memberikan kontrol kepada semua stakeholder atau karyawan untuk bisa bekerja dengan optimal agar supaya pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada semua civitas akademika atau mahasiswa khususnya. Kami juga berupaya untuk selalu berbenah untuk mendapatkan predikat perguruan tinggi yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. Kami tim LPM juga menyebar kuesioner untuk menilai kinerja dosen. Dan juga untuk mendapatkan sertifikat ISO harus melalui beberapa proses, sehingga dengan perolehan sertifikat ISO 9001 tersebut pihak Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) berupaya untuk menjaga komitmen mutu pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) selama 3 tahun dilaksanakan audit kembali".82

82 Hasil Wawacara dengan Syaiful Hadi (Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) Pamekasan tanggal 18 Oktober 2021

⁸¹ Hasil Wawancara dengan Enni Lindrawati (Kepala TIPD Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) Pamekasan tanggal 29 November 2021

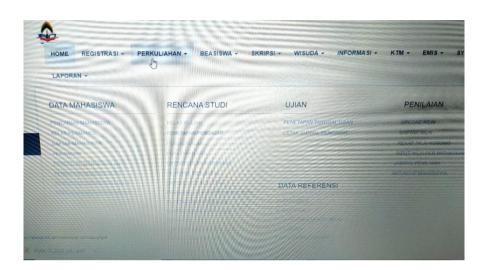
Diperkuat oleh pernyataan Kepala Sub Bagian Kerjasama dan Hubungan Masyarakat bapak Mustajab, S. Ag., menyatakan :

"Sistem informasi manajemen merupakan sekumpulan interaksi sistem informasi yang terintegrasi dengan baik dengan tujuan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh semua *stakeholder* pendidikan, dan tentunya sistem informasi tersebut harus dikelola agar mampu menjadi pengendali manajemen yang baik bagi institusi, utamanya adalah Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) ".83

Dalam pengamatan peneliti sendiri IAIN Madura merupakan perguruan tinggi terbesar di Madura, terlihat dari jumlah mahasiswa serta kemudahan akses bagi seluruh civitas akademika melalui aplikasi sistem informasi terpadu (SIMPADU) bagi kalangan mahasiswa dan dosen. Serta adanya komitmen yang kuat dari tim LPM untuk menjaga kualitas mutu pelayanan kepada semua civitas akademika, sehingga IAIN Madura dapat memberikan kepuasan kepada semua pelanggan (mahasiswa, dosen, masyarakat). Dengan adanya pelayanan yang baik tersebut maka IAIN Madura dapat meraih sertifikat ISO 9001 yang merupakan bentuk reward kepada perguruan tinggi yang mempunyai kualitas mutu yang baik.

Dan untuk menguatkan pernyataan diatas, maka dapat di sampaikan bukti dokumentasi sebagai berikut :

⁸³ Hasil Wawacara dengan Mustajab (Kepala Bidang Kerja Sama Dan Hubungan Masyarakat Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura), Pamekasan tanggal 18 Oktober 2021



Gambar 3.4 Sistem Informasi Terpadu (SIMPADU)

Sistem informasi manajemen merupakan bentuk atau titik awal dalam membentuk perguruan tinggi yang berkompeten, karena dunia modernisasi telah merubah cara pandang masyarakat dengan berlalih kepada sesuatu yang bersifat teknologi, serta kemudahan akses infomasi bagi semua *Stakeholder* adalah suatu keharusan yang wajib terpenuhi oleh lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi, karena memiliki jangkauan yang sangat luas.

Seperti halnya penyampaian dari bapak Mahfud, S. Pd selaku Ketua Bidang Kemahasiswaan IAIN Madura.

"Kita sudah memasuki era 4.0, sudah seharusnya perguruan tinggi menyambut kemajuan tersebut melalui serangkaian pengelolaan lembaga pendidikan agar supaya bisa memberikan palayanan yang baik bagi semua kalangan mahasiswa, dosen ataupun masyarakat luar"⁸⁴

⁸⁴ Hasil Wawacara dengan Mahfud (Ketua Bidang Kehamahasiswaan Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)), Pamekasan tanggal 12 Oktober 2021

Dalam pemaparan yang disampaikan oleh Rektor IAIN Madura bapak Muhammad Kosim, M. Ag.

"Sistem Informasi adalah langkah-langkah yang tersistem atau terukur, antara sumberdaya-sumberdaya yang ada, baik dari sumberdaya manusia dan sarana dan prasarana yang dapat mendukung terlaksananya layanan yang baik kepada mahasiwa dan juga kepada dosen. Oleh karenanya dengan adanya sistem informasi tersebut kegiatan-kegiatan pengelolaan dalam segala macam hal dapat dilaksanakan secara online menggunakan sistem komputerisasi dalam raalisasinya. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa kita sudah masuk di era modernisasi kemajuan teknologi". 85

Dari hasil pengamatan peneliti bahwasanya, IAIN Madura dalam tata kelola sistem informasi manajemen sudah berjalan dengan baik, terlihat dari pengelolaan data yang diberikan oleh pihak akademik IAIN Madura. Pelayanan yang diberikan dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi ada beberapa kendala yang sering terjadi pada masa Penerimaan Mahasiswa Baru yaitu Sistem Informasi Terpadu (SIMPADU) mengalami keterbatasan akses saat mahasiswa malakukan registrasi dalam melaksanakan daftar ulang ataupun saat pelaksanaan KRS jadwal perkuliahan.

Sistem informasi manajemen di IAIN Madura dari pernyataan yang telah disampaikan oleh bapak Bachtiar Raziqi, S.Kom., selaku Kepala Akademik Rektorat yaitu berbeda dengan sistem informasi yang ada di

⁸⁵ Hasil Wawacara dengan Mohammad Kosim (Rektor Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)), Pamekasan tanggal 12 Oktober 2021

perguruan Tinggi UIN Maulana Malik Ibrahim. Yang mana dalam penyampaiannya:

"Di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang setiap pelayanan yang berkenaan dengan sistem informasi terpusat di akademik rektorat sedangkan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) sistem informasi tidak terpusat di Rektorat akan tetapi disetiap Fakultas ada Akademik masing-masing (Tarbiyah, Syariah), sehingga nanti pihak akademik fakultas akan memberikan laporan kepada pihak akademik pusat rektorat untuk dikelola. Jadi, setiap mahasiswa yang mengalami kendala akademik harus menyampaikan ke pihak akademik fakultas sehinga nanti pihak akademik fakultas akan menyampaikan kepada pihak akademik rektorat". 86

Dalam penyampainya oleh bapak Mustajab, S.Ag selaku Kepala Sub Bidang Kerjasama dan Hubungan Masyarakat IAIN Madura:

"Penerapan sistem informasi terkait dengan Hubungan Masysrakat di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura diantaranya adalah kerja sama penelitian antar PTKIN, dan juga kerja sama dengan sekolah, dan juga ada corong Humas yaitu IAIN Madura TV, dan studio siaran yang mana kami memanfaatkan prodi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) untuk menjadi sarana dalam menyebar luaskan informasi terkait dengan kelembagaan IAIN Madura, sehingga kami tidak hanya memanfaatkan website saja melainan sarana yang lain. Oleh sebab itu segala macam informasi yang berhubungan dengan perguruan tinggi IAIN Madura yang meliputi akademik, kemahasiswaan, dosen, identitas intitusi dapat mudah diakses menggunakan smarphone".87

Secara sederhana dapat dipahami bahwa penggunaan website, Siaran TV, Studio dan lainnya adalah wadah promosi, informasi, komunikasi dalam pelaksanaan Hubungan Masyarakat khususnya IAIN Madura. Maka sudah selayaknya dengan berbagai fasilitas tersebut

87 Hasil Wawacara dengan Mustajab (Kepala Bidang Kerja Sama Dan Hubungan Masyarakat Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 18 Oktober 2021

⁸⁶ Hasil Wawacara dengan Bachtiar Raziqi (Kasubbag Akademik Rektorat Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 18 Oktober 2021

dimaksimalkan pemanfaatannya sebagai media berbagi informasi terutama yang berkaitan dengan peningkatan potensi akademik, dan informasi penting lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat, terutama para pengguna internet bagi kalangan masyarakat modern.

Menurut bapak Pak Hairul Agust Cahyono, S.IP., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan IAIN Madura.

"Sistem informasi merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan pada saat ini, apalagi berkenaan dengan perpusataan, atau referensi yang mana bahan bacaan sekarang tidak hanya bisa kita nikmati dikampus saja akan tetapi juga bisa kita akses secara online. Namun meskipun begitu dalam sistem perpustakaan IAIN Madura, ada beberapa hal yang memang harus kami perhatikan dalam pengelolaanya yaitu dimula dari tata letak, klasifikasi, buku untuk pengajaran oleh dosen atau referensi. Serta kami juga menyediakan perputakaan online yaitu aplikasi bukupintar.com versi digital yang didalamnya terdapat berbagai buku refrensi dalam bentuk pdf. Akan tetapi buku online tersebut tidak bisa di downnload dikarenakan untuk menjaga dan berkaitan dengan hak cipta. Dalam aplikasi tersebut banyak literasi yang bisa diakses oleh mahasiswa diantara adalah tentang agama, filsafat, buku umum, insiklopedia.

Penerapan sistem informasi manajemen yang berkenaan dengan perpustakaan IAIN Madura adalah berupa fitur untuk mencari ketersediaan/ koleksi buku dan cek plagiasi seperti repository, elibrary, ethesis, turnitin, dengan adanya aplikasi tersebut dapat memudahan mahasiswa dalam proses mencari referensi belajar secara online selain datang langsung ke perpustakaan dengan proses (pemimjaman buku)".⁸⁸

Menurut Mahasiswa, Syaiful Bahri selaku Presma IAIN Madura menyatakan bahwa:

"Penerapan sistem informasi di IAIN Madura masih belum bisa maksimal, dikarenakan pada saat awal semester terkadang kami kesulitan saat melakukan daftar ulang, dan kami nilai sangat

⁸⁸ Hasil Wawacara dengan Hairul Agust Cahyono (Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 18 Oktober 2021

memberatkan mahasiswa. Saat KRS dibuka selalu ada hambatan saat kami mengakses pada awal semester. Oleh sebab itu kami menyatakan bahwa penerapan sistem informasi di IAIN Madura masih belum berjalan secara maksimal. Akan tetapi jika dilihat dari sisi baiknya, IAIN Madura sudah dirasa lebih baik dari perguruan tinggi yang lain yang ada Pamekasan". ⁸⁹

Menurut pemaparan dari bapak Achmad Fawaid, M.Pd. selaku Dosen IAIN Madura yaitu:

"Penerapan sistem informasi manajemen di Institut Agama Islam Negeri (IAIN Madura) menurut saya pribadi sudah dapat berjalan, baik dalam Sistem Informasi Akademik, Perpustakaan dan lainnya. Kami sebagai dosen dapat terbantu dengan adanya sistem tersebut, seperti SIMPADU, dan pengunaan aplikasi *e-learning*, *e-library* perpustakaan sehingga kami dosen bisa mencari referensi disana. Apalagi semenjak covid-19 dari tahun lalu yang mana perkuliahan daring, dengan penggunaan *e-learning* maka materi dapat tersampaikan, presensi serta tugas-tugas dapat berjalan dengan penggunaan *e-learning* tersebut". 90

Dari pengamatan peneliti bahwasanya dengan adanya program digital tersebut adalah sebagai sarana penunjang dalam penerapan sistem informasi layanan terutama dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran bagi civitas akademika, yaitu dengan ketersediaan aplikasi *E-library* IAIN Madura, bukupintar.com, *E-learning*, dan *turnitin* untuk memudahkan proses belajar mengajar oleh dosen dan mahasiswa. Dengan berbagai fasilitas dan fitur digital tersebut dapat menjadikan

90 Hasil Wawacara dengan Ahmad Fawaid (Dosen Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 12 Oktober 2021

⁸⁹ Hasil Wawacara dengan Syaiful Bahri (Presiden Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 12 Oktober 2021

sistem informasi manajemen berjalan dengan baik sehingga kepuasan akan didapat oleh dosen dan mahasiswa.

Sistem informasi manajemen didalam perguruan tinggi adalah sebagai wadah atau sarana utama dan paling penting karena setiap sistem informasi pada saat ini sudah serba digital dan online. Seperti halnya akses untuk mengetahui hasil prestasi belajar mahasiswa yang bersifat akademik dan non akademik, absensi siswa, ektrakulikuler, biaya administrasi yang harus diselesaikan dan lain-lainnya, serta kalender pendidikan, jadwal pengajaran bagi dosen, jumlah mahasiswa setiap kelas, hari perkuliahan dan jam perkuliahan. Sedangkan dalam lingkungan masyarakat sistem informasi adalah dapat dijadikan akses untuk mengetahui gambaran atau bentuk perguruan tinggi, data waktu penyelenggaraan pendaftaran, kuota siswa yang diterima, standart minimal nilai, jenis perguruan tinggi, akreditasi perguruan tinggi, lokasi perguruan tinggi, serta jumlah lulusan dan mahasiswa aktif.

Akan tetapi meskipun dengan pemanfaatan sarana aplikasi dan fitur digital tersebut sudah lengkap namun akses internet di Kampus IAIN Madura masih terbatas, sehingga hal tersebut menjadi kelemahan kampus karena belum bisa memenuhi tuntutan dari kalangan mahasiswa.

 Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Layanan Sistem informasi Manajemen Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) Peningkatan sumber daya manusia mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalsme dan keterampillan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Peningkatan sumber daya manusia tersebut dimaksudkan sebagai usaha dalam menambah keahlian kerja setiap pegawai atau tenaga kependidikan sehingga dalam dalam melaksanakan tugas dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Dalam peningkatan sumber daya tersebut dapat dilihat dari dua aspek yaitu kualitas dan kuantitas. Kuantitas menyangkut tentang jumlah sumber daya manusia, sedangkan kualitas berkenaan dengan efektifitas hasil kerja.

Peningkatan sumber daya manusia akan semakin penting manfaatnya, karena tuntutan pekerjaan atau jabatan sebagai akibat kemajuan tekhnologi informasi dan semakin ketatnya persaingan diantara perguruan tinggi. Setiap personel tenaga kependidikan perguruan tinggi dituntut agar dapat bekerja secara efektif dan efisien. Dengan adanya peningkatan sumber daya manusia diharapkan dapat menjadikan tenaga kependidikan terampil sehingga bisa menjalan tugasnya dengan baik guna memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan (Mahasiswa, dosen)

Peningkatan SDM itu sendiri menunjukkan bahwa adanya suatu upaya respons untuk mentransformasikan peran tenaga kependidikan agar mampu bekerja sesuai dengan sesuai dengan apa yang diharapkan serta dapat menambah keunggulan layanan di perguruan tinggi. Oleh karenanya peningkatan sumberdaya manusia dalam sistem informasi manajemen merupakan suatu perwujudan dari tatanan pengelolaan menuju profesionalme

sistem layanan yang mempunyai keunggulan bersaing. mengingat sistem informasi merupakan bentuk pengelolaan yang sifatnya mengikuti perkembangan zaman maka hal-hal pokok yang berperan penting dalam pelaksanaan sistem yang terdiri dari sumberaya manusia, *software*, *hardware*, untuk dapat berjalan secara utuh, dinamis dan terintegrasi.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh bapak Mohammad Kosim., M.Ag., Ketua Rektor IAIN Madura.

"Peningkatan sumberdaya manusia di Institut Agama Islam Negeri Madura memanglah sangat diperhatikan betul. Kami selaku pimpinan selalu memberikan perhatian kepada semua karyawan kami, terutama dalam rangka peningkatan kinerja mereka. Karena jika tidak, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) tidak akan berkembang maju seperti sekarang ini. Hal ini merupakan bentuk komitmen dari semua stakeholder, stakeholder yang dimaksud adalah semua pihak yang berkepentingan dan berpengaruh secara aktual dan potensial yang berperan langsung dalam perjalan Institut Agama Islam Negeri Madura". ⁹¹

Diperkuat oleh penyampaian Wakil Rektor 2 bapak Moh. Zahid, M.Ag yang mengatakan bahwa :

"Untuk peningkatan sumberdaya manusia itu sendiri, hampir sama dengan yang dilakukan oleh kampus lain, yaitu melalui pelatihan, sehingga dengan pelatihan tersebut karyawan dapat menimba ilmu untuk diterapkan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura). Meskipun demikian kami selaku pimpinan tidak sembarang dalam melakukan perekrutan pegawai atau karyawan, sehingga nanti mereka bisa bekerja dengan maksimal sesuai dengan keahliannya masing-masing". 92

Menurut Kepala TIPD IAIN Madura Ibu Enni Lindrawati, S.Kom., menyampaikan bahwa:

⁹² Hasil Wawacara dengan Moh. Zahid (Wakil Rektor 2 Insitut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 29 November 2021

⁹¹ Hasil Wawacara dengan Muhammad Kosim (Rektor Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 12 Oktober 2021

"Upaya peningkatan sumberdaya manusia di unit TIPD sendiri adalah pelatihan khusus, studi banding maupun workshop. Karena memang sumberdaya manusia di lingkungan TIPD harus punya keahlian khusus tersediri seperti programer, pengembang jaringan, desain wibesite, dan lain semacamnya. Sehingga dalam program peningkatan sumberdaya manusianya diantaranya adalah mengikuti pelatihan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya seperti pelatihan pemrograman berbasis andoid untuk programer, pelatihan pengembangan jaringan diikut sertakan pelatihan mikrotik dan siber security. Oleh karenanya peningkatan sumberdaya manusia atau komptensi adalah dengan pelatihan khusus"

Menurut Bapak Bahtiar Raziqi, S.Kom., selaku Kasubbag Akademik Rektorat. Peningkatan sumber daya manusia dalam sistem informasi manajemen perguruan tinggi di IAIN Madura :

"Upaya peningkatan sumberdaya manusia khususnya untuk karyawan akademik adalah melakukan studi banding dengan kampus lain yang labih bagus dibandingkan Institut Agama Islam Negeri Madura seperti UIN Maulana Malik Ibarahim Malang. Sehingga dengan adanya studi banding tersebut kami bisa melihat dan belajar lebih banyak untuk kemajuan dalam bidang akademik"93

Menurut Bapak Hairul Agust Cahyono, S.IP., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan IAIN Madura yaitu:

"Upaya peningkatan Sumberdaya manusia untuk peningkatan kapasitas SDM adalah dengan pelatihan, pelatihan bagi civitas akademika untuk pemegang akun, workshop tentang literasi informasi, FGD literasi tentang perpustakaan, serta studi wawasan dan koneksi kelembagaan ke beberapa perguruan tinggi seperti Universitas Airlangga Surabaya". 94

Dari hasil pengamatan peneliti, upaya peningkatan sumber daya manusia untuk menguasai sistem informasi manajemen dan memberikan layanan mutu di IAIN Madura adalah dengan pelatihan khusus, studi banding,

Hasil Wawacara dengan Hairul Agust Cahyono (Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 29 November 2021

.

⁹³ Hasil Wawacara dengan Bachtiar Raziqi (Kasubbag Akademik Rektorat Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 18 Oktober 2021

dan juga workshop. Dengan program tersebut akan menjadikan semua stakeholder atau karyawan di IAIN Madura dapat bekerja secara profesional sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dijalankannya. Oleh sebab itu sistem informasi yang bersifat manual ataupun digital dapat berjalan secara maksimal, karena didukung oleh sumberdaya manusia yang berkompeten. Disamping itu pemenuhan terhadap sarana dan prasarananya. Seperti perangkat (hardware), aplikasi sistem, maupun gedung perpustakaan yang baru, harus diperhatikan agar sumberdaya manusia dapat secara maksimal berkerja. Hal tersebut dikarenakan ada sebagian stakeholder atau karyawan yang memang belum memenuhi kualifikasi, seperti backround pendidikan yang tidak linier dengan pekerjaannya (job disciption), akan tetapi meskipun demikian secara keseluruhan pelayanan yang diberikan terkait dengan sistem infomasi di IAIN Madura sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dimungkinkan karena semua stakeholder mempunyai semangat besar dalam bekerja.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura).

Dalam wawancara yang disampaikan oleh bapak Bachtiar Raziqi, S.Kom bahwa yang menjadi penghambat dalam proses sisstem informasi di IAIN Madura adalah SDM yang masih terbatas, baik dalam jumlah ataupun kualifikasi pendidikan. Sehingga proses penyampaian sistem informasi masih

ada keterlambatan dalam mengolah data untuk dikirim atau disampaikan ke pihak akademik Rektorat.

Perbedaan proses akademik antara IAIN Madura dengan perguuan tinggi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Yaitu UIN Maulana Malik Ibrahim Malang proses akademik terpusat direktorat, sedangkan untuk IAIN Madura proses akademik terpusat perfakultas. Hal tersebut menurut peneliti adalah sesuatu yang berbeda, namun penerapan sistem informasi dari kedua perguruan tinggi tersebut dapat bersama-sama berjalan dengan baik.

Faktor pendukung lainnya adalah support dari atasan atau Rektor dari sisi keuangan untuk pengadaan sarana dan prasana pendukung Sistem informasi manajemen supaya berjalan dengan baik, seperti biaya pengembangan, perbaikan, pemeliharaan, pengadaan sarana dan prasarana, anggaran pertahun ada penambahan.

Sedangkan untuk sarana dan prasarana sudah bisa dikatakan dapat terpenuhi dengan baik sehingga hal tersebut merupakan faktor yang menjadi pendukung dalam terlaksanakannya sistem informasi manajemen di IAIN Madura dalam memberikan pelayanan mutu bagi semua *stakeholder*.

Dengan adanya pelayanan yang baik serta sarana dan prasarana yang sudah terpenuhi maka Lembaga Penjaminan Mutu di IAIN Madura sudah mendapatkan sertifikat ISO: 9001 berikut dokumentasinya:



Gambar 4.4 Sertifikat ISO 9001

Faktor pendukung dari Penerapan Sistem Informasi menurut Ibu Enni Lindrawati Kepala TIPD menyatakan bahwa:

"Faktor pendukung memang dari perangkat atau sarana dan prasarana sudah bisa dibilang cukup meskipun belum terpenuhi secara keseluruhan atau dibawah standart kan tetapi meskipun demikian semua stakeholder sudah bekerja dengan baik sehingga hal tersebut merupakan faktor pendukung dalam terlaksananya sistem informasi manajemen yang baik di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura), atau dengan bahasa sederhananya adalah secara syarat minimum kita sudah terpenuhi tetapi untuk pencapaian maksimal kita masih dibawahnya". 95

Faktor penghambat dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen di IAIN Madura dalam pengelolaan mutu layanan. Menurut bapak Bachtiar Raziqi, S. Kom., selaku Kasubbag Akademik Rektorat IAIN Madura :

"Sistem (*software*) terkadang eror atau overload saat diakses oleh semua mahasiswa, karena sarver kapasistasnya masih kecil untuk diakses untuk semua kalanngan mahasiswa. Disamping sumber daya manusia yang masih terbatas, dan juga ada sebagian stakeholder di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) masih belum

⁹⁵ Hasil Wawacara dengan Enni Lindrawati (Kepala TIPD Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 29 November 2021

linier dengan jobdisnya. Sehingga kendala dalam akses sistem informasi terpadu dalam hal ini operator kurang latihan. Dan Alhamdulilah juga meskipun SDM di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) terbatas akan tetapi dengan pembagian tugas dan tanggung jawab akademik perfakultas dapat berjalan dengan baik". 96

Menurut bapak Mahfud, S.Ag selaku Ketua Bidang Kemahasiswaan

IAIN Madura:

"Kendala dalam proses pelayanan adalah mahasiswa yang terkadang kurang mengerti terhadap prosedural kampus, seperti pembayaran SPP yang telat sehingga akademik sulit untuk memvonis mahasiswa tersebut mau cuti atau masih ingin melanjutkan. Jadi kurang perhatian mahasiswa terhadap kebijakan kampus adalah kendala yang memang sering dialami".⁹⁷

Manurut Bapak Hairul Agust Cahyono, S.IP., M.Hum. selaku Ketua

Perpustakaan IAIN Madura:

"Faktor pendukung dari pelaksanaan sistem informasi manajemen di IAIN Madura adalah sarana dan prasarana yang sudah mulai dibenahi dan dilengkapi sedangkan untuk faktor penghambatnya sendiri adalah pembiayaan yang paling utama, setelah itu perangkat seperti server kapasitas masih terbatas, kelistrikan, perawatan aplikasi, jaringan masih belum normal. Itu yang menjadi penghambat dalam pelaksaan program sistem informasi menajemen di ranah perpustakaan, dan juga SDM yang masih minim dan melaksanakan pekerjaan dobel job, sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan rasio standart pengelolaan. Akan tetapi meskipun begitu kami masih bisa melaksanakan itu semua dengan baik. Karena hal tersebut adalah tanggung jawab kami selaku pengelola perpustakaan". 98

⁹⁷ Hasil Wawacara dengan Mahfud (Ketua Bidang Kehamahasiswaan Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) Pamekasan tanggal 12 Oktober 2021

⁹⁶ Hasil Wawacara dengan Bachtiar Raziqi (Kasubbag Akademik Rektorat Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 18 Oktober 2021

⁹⁸ Hasil Wawacara dengan Hairul Agust Cahyono (Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)) Pamekasan tanggal 29 Novermver 2021

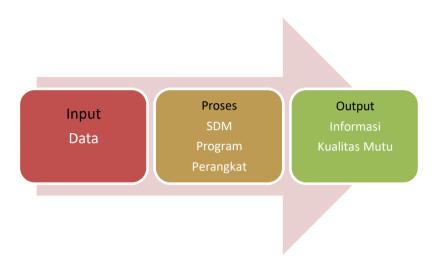
Penerapan sistem informasi manajemen (SIM-PT) dalam meningkatkan mutu layanan di IAIN Madura antara lain memiliki faktor pendukung dalam ketercapaian memberikan layanan yang bermutu. Diantanya adalah :

- Tersedianya sarana dan prasarana atau perangkat hardware yang memadai.
- 2. Tersedianya *server* SIM (meskipun dengan kapasitas yang masih kecil)
- 3. Tersedianya akses internet dalam skala lokal kampus untuk mendukung dalam penerapan sistem informasi manajemen.
- 4. Komitmen yang kuat dari berbagai pihak atau *stakeholder* terutama rektor IAIN Madura dalam mengembangkan, menjalankan ataupun implementasi SIM. Dengan Keragaman dan kompleksitas sistem informasi manajemen maka semua *stakeholder* harus memiliki kesiapan dalam menjalankan sistem informasi manajemen. Era revolusi 4.0 akan tetap terus didominasi oleh kecanggihan tekhnologi yang perkembangnya semakin pesat dan maju.

Semua Sistem informasi memiliki tiga unsur atau kegiatan utama yaitu, 1). Menerima data sebagai masukan (input), 2). Memproses data dengan melakukan perhitungan, penggabungan unsur data, pemuktahiran, perkiraan, dan lainnya, 3). Memperoleh informasi sebagau keluaran (output). Sehigga dengan adanya tiga unsur menjadikan sistem informasi manual, elektromekanis, maupun komputer dapat berjalan secara dinamis. Secara sederhana dapat

dikatakan bahwa sebuah sistem informasi akan memproses data dan kemudian mengubahnya menjadi informasi.

Gambar 5.4 Unsur Sistem Informasi



C. Temuan Penelitian

Dari paparan data diatas maka yang menjadi temuan dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua kategori besar, kategori pertama disebut *core values* yaitu terkait dengan manfaat yang diperoleh perguruan tinggi melalui penerapan sistem informasi manajemen dalam pengelolaan mutu layanan. Kategori kedua adalah *supporting values* terkait dengan manfaat yang diperoleh perguruan tinggi melalui penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi dalam maningkatkan mutu layanan. ⁹⁹

Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu
 Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

Penerapan sistem informasi manajemen di IAIN Madura menurut pengamatan peneliti sudah berjalan sangat baik, sesuai

⁹⁹ Richardus Eko Indrajit, *Teknologi Informasi Dan Perguruan Tinggi Menjawab Tantangan Pendidikan Abad 21*, (Jakarta: E-Book, 2011), hlm. 36

dengan kebutuhan civitas akademika. Terutama kebutuhan yang sifatnya berkenaan dengan tekhnologi informasi pada masa sekarang. Penggunaan sistem informasi manajemen yang berupa aplikasi SIMPADU, *E-Library, E-Learning* Maupun *website* adalah wujud dari perkembangan perguruan tinggi berbasis digital, sehingga IAIN Madura sebagai perguruan tinggi negeri (PTN) dituntut untuk tetap bisa *survive* dalam mengikuti perkembangan era digital tersebut.

Adanya SIM-PT dapat menjadi salah satu solusi untuk menghasilkan sebuah sistem informasi/ tata kelola agar terintegrasi dengan baik. Keberadaan SDM adalah sebagai pengatur dalam sistem informasi manajemen serta ditunjang oleh sarana dan prasarananya seperti tekhnologi infrastruktur, alat komunikasi, perangkat lunak (aplikasi, sistem operasi dan data base) dalam menjalankan aktivitas layanan kepada semua stakeholder serta mendapatkan sebuah image positif dalam pandangan masyarakat karena mampu memberikan layanan yang bermutu bagi semua *stakeholder/* pelanggan pendidikan. Sedangkan dalam pemenuhan kebutuhan mutu layanan di IAIN Madura maka kualitas jasa pelayanan maupun sarana dan prasarana terus-menerus dikembangkan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kemudahan akses informasi melalui media digital menjadi tolak ukur dalam penerapan SIM-PT di IAIN Madura.

Tuntutan digitalisasi adalah suatu tantangan bagi perguruan tinggi khususnya IAIN Madura untuk menjadi kekuatan yang akan menjadikan IAIN Madura sebagai institusi yang dapat mengembangkan ilmu pengetahuan, memberikan layanan prima dan menyediakan informasi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu sehingga menjadi lembaga tanpa batas. SIMPADU, *E-Learning, E-Library*, serta *Website* adalah peralatan yang dapat membantu dalam membentuk jaringan global untuk interaksi kualitas perguruan tinggi IAIN Madura. Hal tersebut adalah sarana yang digunakan untuk bersaing dengan perguruan tinggi lain.

Tabel 6.4 Penerapan Sistem Informasi di Institut Agama Islam

Negeri Madura (IAIN Madura)

No	Sistem	Layanan	Stakeholders
	Informasi		
1	Sistem	1. Regitrasi Mahasiswa	Mahasiswa,
	Informasi	2. Layanan Akademik	Dosen,
	Terpadu	3. Layanan Kepegawaian	Tenaga
	(SIMPADU)	4. Layanan Penerimaan	Akademik
		Mahasiswa Baru	
2	E-Learning	1. Pembelajaran Online/ Media	Mahasiswa,
		Elektronik	Dosen
3	E-Library	1. Layanan Referensi	Mahasiswa,
		2. Layanan Pembaca	Dosen
4	Website	1. Informasi Seputar IAIN	Mahasiswa,
		Madura	Dosen, dan

2. Pengumuman Beasiswa	Masyarakat
3. Perekrutan Tenaga pendidik	
(Dosen) dan Tenaga	
kependidikan (Pegawai)	

Upaya Peningkatan Sumberdaya Manusia dalam Memberikan
 Layanan Sistem Informasi Manajemen di Institut Agama Islam
 Negeri Madura (IAIN Madura)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan, upaya peningkatan sumberdaya manusia di IAIN Madura memang sangat diperhatikan, yaitu dilakukan melalui pelatihan khusus, seminar, studi banding dan workshop mengingat bahwa IAIN Madura merupakan perguruan tinggi yang selalu menjaga citra lembaga, agar tetap bisa konsisten dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan serta bisa bersaing sehat dengan para pesaingnya, perguruan tinggi yang lain.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam dalam Penerapan Sistem
 Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu
 Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

Faktor yang menjadi pendukung dalam penerapan sistem informasi di IAIN Madura adalah sumberdaya manusia yang mempunyai komitmen kuat dalam menjalankan dan mengerjakan tugasnya dengan baik, sehingga pengelolaan yang di berikan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan semua stakeholder

dan pelanggan Pendidikan. oleh karenanya sumberdaya manusia mempunyai peran kunci dalam menggerakkan roda pengelolaan layanan untuk menjadi baik dan berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan pelanngan.

Sedangan untuk faktor penghambat adalah sarana dan prasarana yang masih belum memadai dan dirasa masih belum optimal. Sehingga hal tersebut menjadi penghambat yang sangat serius mengingat sarana dan prasana adalah faktor penunjang dari pencapaian kualitas layanan yang bermutu. Seperti gedung, fasilitas kampus, kapasitas server data, aplikasi dan lain semacamnya. Hal tersebut masih belum memenuhi standart minimal karena masih ada keterbatasan. Mengingat bahwa IAIN Madura sudah mengalami perkembangan yang pesat dari tahun ke tahun, sehingga jumlah mahasiswa semakin meningkat serta sarana dan prasarana yang berkenaan dengan *hardware* dan *software* perlu ditingkatkan agar supaya pelayanan pendidikan dapat berjalan secara optimal.

Tabel 7.4 Temuan dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen

NO	TEMUAN	FUNGSI	KELEBIHAN	KELEMAHAN
1	SIMPADU	Layanan	Portal sistem	Fiturnya masih
		Akademik	informasi terpadu	sederhana,
		Kemahasiswaan	dapat memberikan	mengalami
		dan kepegawaian	kemudahan akses	overload/ Akses
		(SIMPADU	informasi bagi	eror saat diakses
		Kinerja dan	seluruh pengguna	semua
		SIMPADU	layanan sistem	mahasiswa,
		Akademik)	informasi	terutama saat
			(mahasiswa,	penerimaan
			dosen, tenaga	mahasiswa baru,
			akademik	proses daftar

				ulang, proses registrasi pembayaran, dan pemilihan jadwal kuliah
2	E-Learning	Konsep Pembelajaran yang dilakukan melalui jaringan media elektronik	Elearning digunakan sebagai alternatif, pelengkap, tambahan maupun pengganti atas kegiatan pembelajaran yang sudah ada terutama saat kuliah daring	Akses Eror, Kapasitas Kecil
3	E-Library	Perpustakaan digital IAIN Madura	Akses layanan perpustakaan melalui Online tanpa datang langsung di perpustakaan	Koleksi buku masih terbatas
4	Website	Wadah Kehumasan dengan sistem online	Memperluas informasi dan jaringan kerja sama, tidak hanya dalam lingkup masyarakat lokal, namun merambah ke nasional	Fitur masih sederhana.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

Sistem informasi manajemen dalam perguruan tinggi adalah sistem yang memungkinkan seseorang dapat melakukan berbagai hal, dalam hal ini melakukan komunikasi, saling tukar informasi, tata kelola manajemen dan penggunaan tekhnologi berupa perangkat keras (hardware) ataupun perangkat lunak (software) yang dapat membantu seseorang dalam melakukan pekerjaannya serta kemampuan pengguna dalam mengoprasikannya. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada kemampuan orang yang mengelola organisasi tersebut. Gagasan untuk menggunakan komputer sebagai sistem informasi manajemen (SIM) merupakan suatu terobosan besar, dan dibantu dengan aplikasi yang secara khusus diarahkan untuk mendukung manajemen.

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga penyedia jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, perguruan tinggi sebagai salah satu pembentuk masyarakat intelektual memang harus menunjukkan eksistensinya dengan mampu menciptakan sumberdaya manusia yang kompetitif dan inovatif. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan perguruan tinggi yang memiliki kredibilitas tinggi.

Era digital merupakan istilah yang digunakan dalam kemunculan digital, jaringan internet, atau lebih khusus lagi teknologi informasi era digital yang ditandai dengan adanya teknologi. 100 Teknologi informasi tersebut telah menciptakan suatu pengetahuan yang baru dalam melakukan aktivitas pekerjaan secara lebih cepat dan mudah, serta mengubah cara pandang masyarakat dan kegiatan ekonomi. Penekanan utama dari layanan pendidikan adalah implementasi sistem TIK baru untuk mengotomatiskan proses layanan publik tradisional atau menambahkan saluran penyampaian layanan online baru, serta meningkatkan transparansi, pencatatan, dan tata kelola, sektor jasa dengan demikian dapat meningkatkan kinerja dari lembaga pendidikan dalam menciptakan nilai publik bagi warga negara dan instansi yang lain. 101

Proses belajar mengajar saat ini bisa menjadi lebih mudah karena dapat dibantu dengan media pembelajaran yang canggih. Administrasi pendidikan juga menjadi lebih mudah karena adanya sarana yang menunjang, sehingga tidak harus manual secara keseluruhan, melainkan sudah dapat dibantu dengan teknologi yang sangat canggih. Bahkan unit-unit pendukung dalam perguruan tinggi seperti perpustakaan berbasis online, laboratorium komputer, dan juga *website* perguruan tinggi. 102

1. Layanan Perpustakaan

¹⁰⁰ Ni Nyoman Ayu Wilantari, *Manajemen Komunikasi Media Pembelajaran Era Digital*, Volume 03, Nomor 01, Tahun 2019, hlm. 28

¹⁰¹ Fiena Rindani, Sulistyo Puspitodjati, *Integration Of Webqual Method To Importance Performance Analysis And Kano Model To Analyze System Quality Of E-Government: Case Study Lapor*, Journal Of Information System, Volume 16, Issue 2, October 2020, hlm. 2

¹⁰² Tiur Imelda, *Manajemen Perdosenan Tinggi Teologi*, Volume. 1, Nomor. 1, April 2019, hlm.

Perpustakaan merupakan bagian dari manajemen administrasi di perguruan tinggi yang menyediakan buku-buku tambahan sumber belajar untuk kalangan mahasiswa ataupun dosen baik yang bersifat cetak maupun elektronik. Data dan informasi yang dikelola pada bagian ini meliputi data keanggotaan, katalog, data pengunjung, koleksi, data peminjaman dan pengembalian serta layanan-layanan lainnya. Setiap harinya perpustakaan akan dikunjungi oleh mahasiswa ataupun dosen untuk membaca, meminjam, ataupun mengembalikan buku.

Dalam memudahkan pelayanan dan penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi (SIM-PT). Semua kegiatan diperpustakaan IAIN Madura telah terkomputerisasi dengan baik dengan program *software* khusus layanan perpustakaan yang diperoleh dari pusat komunikasi karena telah memenuhi syarat utama. Serta didukung oleh aplikasi *E-Library* untuk referensi digital.

Pelayanan lain dari SIM-PT perpustakaan IAIN Madura adalah bekerja sama dengan perpuskataan pusat jakarta, yang memungkinkan anggota mampu melihat koleksi perpus tanpa harus mendatangi secara fisik.

2. Layanan Kemahasiswaan

Mahasiswa adalah pengguna atau pelanggan pendidikan yang mempunyai hak untuk diberikan palayanan yang baik oleh

perguruan tinggi IAIN Madura. Layanan kemahasiswaan dilaksanakan mulai dari awal mahasiswa masuk. Diataranya adalah mempersiapkan dan pengarsipan kelengkapan data mahasiwa baru seperti biodata dan juga ijazah, pengisian data-data nomor induk mahasiswa. memasukkan nilai mahasiswa dalam aplikasi SIMPADU (Sistem Informasi Manajemen Terpadu), mengarsipkan dan mencatat data mahasiswa cuti maupun DO, mendata dan mengarsipkan hasil kelulusan dan alumni, mencatat prestasi akademik dan non akademik serta penghargaan bagi mahasiswa berprestasi.

3. Layanan Kehumasan

Dalam hal ini IAIN Madura memfokuskan diri dalam mengelola website sebagai ciri utama dan ciri khas perguruan tinggi dalam menyajikan data seputar informasi dan pengolahan data yang dilakukan oleh tenaga administrator (akademik) yang bertanggung jawab penuh atas jalannya website perguruan tinggi, diantaranya meliputi: pengontrol website setiap hari, penambahan dan pengurangan fitur, perbaikan program saat terjadi system eror/human eror, serta membuka dan menutup login acces.

Adanya Pelayanan Humas dapat mewujudkan perguruan tinggi yang berkompeten, berkualitas, maju dan berkembang sebagaimana perguruan tinggi pada umumnya. Dalam hal ini tugas Humas antara lain adalah mengatur dan menindaklanjuti surat yang

terkait dengan bidang dan tugasnya, mengatur penyelenggaraan hubungan institusi perguruan tinggi dengan wali mahasiswa, media massa, maupun menjalin hubunngan atau kerjasama dengan PTN yang lain, menjaga nama baik institusi, serta bertanggung jawab atau memberikan laporan setiap kegiatan di IAIN Madura.

Dalam meningkatkan layanan perguruan tinggi. Fungsi sistem informasi manajemen adalah suatu kegiatan formal dalam hal mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi kepada semua *stakeholder* perguruan tinggi. Perguruan tinggi dapat dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi kebutuhan semua stakeholder (dosen, mahasiswa, karyawan, maupun masyarakat). Dalam hal ini perguruan tinggi harus mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta mudah didapat secara efektif dan efisien yang akan berdampak pada meningkatnya mutu layanan didalam perguruan tinggi.

Keberadaan sistem informasi manajemen perguruan tinggi dapat pula menjadi sebuah tolok ukur kesiapan dalam memasuki era informasi perguruan tinggi digital. Sehingga untuk mendukung upaya mempersiapkan pergurun tinggi digital tersebut, perlu dimulai dengan membangun jaringan informasi yang berbasis pangkalan data, dengan tujuan agar setiap unit-unit kerja dilingkungan perguruan tinggi mendapat informasi yang akurat, aktual, benar, akuntabel serta mutakhir.

Penggunaan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi juga mempermudah proses pengelolaan akses akademik dan perkuliahan serta mampu memberikan akses secara menyeluruh untuk kalangan mahasiswa misalnya dapat melaksanakan registrasi dengan mudah melalui akses aplikasi SIMPADU, perkuliahan dapat berjalan secara fleksibel tidak terbatas oleh ruang dan waktu dan bervariasi yaitu dengan menggunakan *E-Learning* dan tidak hanya terpaku pada materi dalam kelas melainkan dapat mengakses melalui internet, referensi buku atau bacaan menggunakan *E-Library*, serta akses informasi seputar perguruan tinggi bisa diakses melalui *website*. Oleh sebab itu penerapan sistem informasi manajemen terpadu perguruan tinggi adalah bentuk upaya memberi kepuasan kepada semua semua *stakeholder* ataupun pelanggan pendidikan

Pemanfaatan tekhnologi informasi (TI) di perguruan tinggi dapat dijadikan sebagai metode, media dan sumber belajar untuk menunjang kemudahan akses dan pemerataan pendidikan sehingga memunculkan konsep dan strategi baru yang kemudian diterapkan dalam praktik dalam lembaga pendidikan untuk menjadi lembaga yang bermutu. Karena tekhnologi informasi merupakan alat yang sangat menarik untuk membuat operasional organisasi lebih efisien. Artinya bahwa, sistem informasi manajemen merupakan salah satu fasilitas lembaga pendidikan yang lebih tepat dalam melayani pelanggan dan memuaskan para *stakeholder* perguruan tinggi.

Dengan demikian, adanya sistem informasi manajemen akan menjadikan informasi dapat tersusun dengan baik, sehingga sesuai dengan

kebutuhan pelanggan. Dampaknya adalah perguruan tinggi dapat bekerja dengan baik karena didukung oleh akurasi yang tepat. Artinya bahwa sistem informasi manajemen mempunyai peran yang signifikan karena dapat membantu menyajikan data yag akurat, cepat dan fleksibel. Dengan demikian secara otomatis sistem informasi manajemen dapat memberi layanan bermutu kepada para pengguna jasa pendidikan serta dapat membantu memberi informasi pada pihak yang berkepentingan secara cepat dan tepat sasaran.

B. Upaya Peningkatan Sumberdaya Manusia dalam Memberikan Layanan Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

Sumberdaya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, prilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerja dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Sumberdaya manusia merupakan satu-satunya sumberdaya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumberdaya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Mengingat bahwa pentingnya sumberdaya manusia dalam meningkatkan kualitas pendidikan:

- Sumbedaya manusia atau tenaga kerja merupakan faktor sentral dalam pendidikan, mengingat perannya sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan.
- 2. Dengan pemanfaatan sumberdaya manusia oleh manajer dalam suatu organisasi secara efektif dan efisien, akan mengoptimalkan pencapaian tujuan organisasi dan pemanfaatan sumberdaya manusia dimulai dari melakukan perencanaan yang tepat, pengorganisasian yang bagus, penyusunan staf yang tepat dan profesional, pengarahan dan pengawasan yang terkendali dengan baik akan menjamin berfungsinya proses manajerial.
- 3. Sumberdaya manusia termasuk salah satu bagian darai manajemen pendidikan secara keseluruhan dan manajemen sumberdaya manusia menduduki tempat yang sangat penting, karena sumberdaya manusia dalam hal ini tenaga pendidik adalah faktor sentral pendidikan.
- 4. Sumberdaya manusia merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu lembaga pendidikan, untuk itu sumberdaya manusia perlu dikelola dan ditingkatkan dengan sebaik-baiknya. Karena melalui usaha-usaha dan kreativitas sumberdaya manusia organisasi dapat menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas.¹⁰³

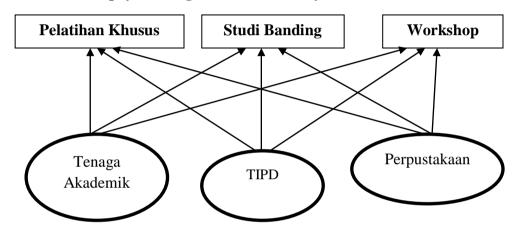
Peningkatan sumberdaya manusia merupakan hal penting dalam rangka mencipatakan suasana yang kondusif dalam memberikan pelayanan yang

_

¹⁰³ Kadek Hengki Primayana, Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Perguruan Tinggi, Jurnal Penjaminan Mutu, hlm.14

prima bagi civitas akademika, sehingga sistem informasi dapat terlaksana dengan efektif dan efisien. Berikut ini adalah gambaran upaya peningkatan sumberdaya manusia dalam sistem informasi manajemen perguruan tinggi di IAIN Madura:

Gambar 6.5 Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia di IAIN Madura



Pada hakikatnya sumberdaya manusia merupakan komponen yang yang berperan penting dalam pergerakan sistem informasi manajemen yang baik. Oleh sebab itu berjalan atau tidaknya sistem informasi tergantung pada sumberdaya manusia dalam menjalankannya, terlepas dari komponen pendukung yaitu sarana dan prasarana, seperti alat manual, alat elektronik serta mesin elektronik. Dalam hal ini alat manual yang digunakan untuk mencatat data yang sedang terjadi dan akan diolah menjadi informasi, misalnya: alat tulis kantor (buku/ berkas, pensil, bolpoint). Mesin manual dimanfaatkan untuk memproses informasi yang tidak mungkin dikerjakan dengan alat manual, misalnya. Melobangi kertas, menjilid dan lain sebagainya serta alat elektronik dimaanfaatkan karena alat ini mampu bekerja

secara otomatis dengan menggunakan bahasa program tertentu, misalnya: komputer, print, mesin fotokopi dan lain semacamnya.

Tabel 8.5 Sumber Daya dalam Sistem Informasi Manajemen IAIN

Madura

No	Jenis	Sumber daya/ Nama Barang	
1	Manusia	Stakeholder (karyawan, dosen)	
2	Prosedur	Proses pelaksanaan tugas	
3	Hardware	Server, Gedung, Suplai listrik (generator), Pendingin (AC),	
		Komputer, Perangkat print, dan lain semacamnya	
4	Software	Jaringan, Aplikasi, wifi	
5	Data	Pengolahan data (SIMPADU), website	

Dengan adanya komponen tersebut maka sistem informasi manajemen di IAIN Madura dapat terlaksana dengan baik dengan akurasi pencapainya yang lebih efektif dan efisien. Karena pada prosesnya ada beberapa tahapan yang harus dilalui, yaitu finalisasi informasi sebelum diedarkan kepada pengguna atau stakeholder, analisis data melalui bantuan komputer, menggunakan jaringan internet dan lain semacamnya.

Oleh sebab itu, SDM merupakan komponen penting dalam menggerakkan alur data informasi sehingga tersampaikan dengan baik, SDM komponen utama yang akan melakukan proses pengumpulan data, pengolahan/ pemprosesan data, analisis data, interaksi data, dan penyimpanan

informasi yang akan disampaikan (*publish*). Oleh karenanya setiap sistem informasi dapat terlaksana dengan baik sesuai sasaran serta dapat menjadi bahan pijakan dalam pengambilan keputusan untuk kemajuan perguruan tinggi tahun yang akan datang.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)

Setelah melakukan observasi dan wawancara lebih lanjut. Telah ditemukan beberapa kendala dan faktor pendukung dan penghambat dalam pengembangan sistem informasi manajemen dalam pengelolaan mutu layanan di IAIN Madura. Berikut adalah faktor penghambat dan pendukung tersebut.

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan. Yang menjadi faktor pendukung dalam penerapan sistem informasi manajemen di IAIN Madura yang meliputi : tersedianya sarana yang memadai seperti perangkat *hardware* yang mendukung dalam penerapan sistem informasi, seperti : *server*, ruangan, pendingin mesin, kelistrikan yang memadai, figerprint, laboratorium komputer, studio penyiaran, dan lain-lainnya.

Seperti halnya yang sudah disampaikan oleh Kasubbag Akademik Rektorat bapak Bachtiar Raziqi, S.Kom.

"Faktor yang mendukung atas terlaksananya penerapan sistem informasi manajemen yang baik di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) antara lain adalah sarana dan prasarana yang memadai. Dulu sebelum menjadi Institut Agama Islam Negeri

Madura (IAIN Madura) kami masih kekurangan ruangan, namun pada saat ini Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) Alhamdulillah sudah memiliki ruangan yang memadai, seperti halnya ruangan perpustakaan yang tahun lalu sudah bisa berdiri. Serta peralatan seperti server, pendingin ruangan untuk server, kelistrikan yang normal dan antisipasi saat pemadaman, komputer, studio penyiaran yang kebetulan kami menggandeng prodi KPI (komunikasi dan penyiaran islam), semua sarana dan prasarana tersebut sudah bisa terpenuhi dengan baik". 104

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Rektor IAIN Madura, bahwasanya untuk mendukung penerapan sistem informasi manajemen adalah dengan memperhatikan sumberdaya manusia, pemenuhan fasilitas seperti: komputer, jaringan serta sarana penunjang lainnya. Sehingga dengan pemenuhan fasilitas tersebut merupakan sarana pendukung dalam terciptanya sistem informasi manajemen yang baik serta memberikan semangat atau motivasi kepada semua stakeholder baik dosen, karyawan maupun mahasiswa.

2. Faktor Penghambat

Meskipun upaya pemenuhan fasilitas dilakukan akan tetapi penerapan SIM-PT masih belum maksimal. mengingat bahwa dalam pelaksanaannya SIM-PT adalah sesuatu yang kompleks dan setiap waktu akan selalu mengalami pembaharuan karena tuntutan teknologi informasi di era digital dan modern saat ini.

Dalam pelaksanaan atau penerapan SIM-PT pastinya tidak dapat selalu berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, akan banyak rintangan yang dapat mengurangi produktifitas kerja bagi *stakeholder*.

¹⁰⁴ Hasil Wawacara dengan Bachtiar Raziqi (Kasubbag Akademik, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) Pamekasan tanggal 18 Oktober 2021

Oleh karenanya pembenahan dari segi fasilitas sarpras dan pelatihan untuk sumberdaya perlu mendapat perhatian yang serius untuk mendukung tercapainya SIM-PT dalam memberikan layanan yang baik dan bermutu bagi pelanggan pendidikan khususnya di Institut Agama Islam Negeri Madura.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka yang menjadi kesimpulan peneliti adalah :

- 1. Penerapan sistem informasi manajemen perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) yaitu menggunakan aplikasi sistem berupa SIMPADU, E-Learning, E-Library, dan website. Sistem aplikasi tersebut terlaksana dan berfungsi dengan baik karena ditunjang oleh SDM (Tenaga akademik) yang berkompeten serta didukung oleh fasilitas yang memadai. SDM yang profesional dan fasilitas tersebut merupakan modal utama dalam menunjang sistem informasi manajemen dapat terintegrasi dengan baik untuk menciptakan mutu layanan yang prima bagi semua stakeholder pendidikan di IAIN Madura.
- 2. Upaya peningkatan sumber daya manusia dalam memberikan layanan sistem informasi manajemen perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura) yaitu dilakukan melalui pelatihan khusus, studi banding dan workshop. Sehingga dengan adanya pelatihan tersebut semua *stakeholder* dapat bekerja dengan baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keinginan perguruan tinggi. Karena pada dasarnya untuk

memenuhi syarat menciptakan layanan yang baik maka kebutuhan dosen, tenaga akademik, mahasiswa, dan masyarakat harus diperhatikan dengan baik pula. Tidak hanya itu, ketersediaan fasilitas (sarana dan prasarana) di IAIN Madura seperti *server*, aplikasi, gedung atau ruangan, suplai listrik (generator), pendingin (AC), dan jaringan internet merupakan sarana bagi tenaga akademik untuk menggerakkan sistem informasi manajemen agar berjalan baik dan mutu layanan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

3. Faktor yang menjadi pendukung dalam ketercapaian sistem informasi manajemen dalam pengelolaan mutu layanan di IAIN Madura adalah kebijakan serta dukungan penuh dari Rektor IAIN Madura, Seperti perhatian terhadap keberadaan infrastruktur sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan, serta adanya pelatihan bagi sumber daya manusianya. Sehingga dengan dukungan tersebut semua stakeholder dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik..

Adapun faktor penghambat dalam penerapan sistem informasi manajemen dalam memberikan mutu layanan di IAIN Madura adalah sarana dan prasarana yang masih terbatas, akses aplikasi SIMPADU masih memiliki kapasitas yang rendah sehingga seringkali mengalami system eror saat diakses oleh kalangan mahasiswa, Sumber daya manusia masih minim dan belum bisa bekerja secara maksimal serta

sebagian tenaga akademik tidak memiliki latar belakang pendidikan yang linier dengan pekerjaanya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas. Maka penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan di IAIN Madura untuk terus dipertahankan dan ditingkatkan kembali. Dalam rangka memberian layanan mutu pendidikan yang baik kepada pelanggannya. Diantara yang perlu diperhatikan adalah :

- Mengupayakan ketersediaan sumberdaya manusia untuk melakukan proses transformasi teknologi.
- 2. Fasilitas dalam menghadapi gangguan jaringan pada sistem aplikasi SIMPADU.
- Pengembangan aplikasi sistem di era modernisasi yang semakin maju.
- 4. Menyediakan akses internet yang memadai dilingkungan perguruan tinggi.

DAFTAR RUJUKAN

- Afrizal. Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu. Jakarta:Rajawali. 2015
- Agama, Departemen RI. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: Jumanatul Ali, 2004Ni Nyoman Ayu Wilantari. *Manajemen Komunikasi Media Pembelajaran Era Digital*. Volume 03, Nomor 01, Tahun 2019
- Agama, Departemen. *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Madinah: Komplek Percetakan Al-Qur'an Khadim Al-Haramain Asy-Syarifain Raja Fahd, 1412 H
- Agama Departemen RI. *Qur'an Tajwid dan Terjemah*. Jakarta: Maghfirah Pustaka. 2006
- Ali, Edwar, Susandri, Rahmaddeni. *Manajemen Sistem Data Dan Informasi Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Pada Perguruan Tinggi.*Jurnal Sains dan Teknologi Informasi, Volume. 3, Nomor. 1, Juli 2014
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2002
- Aswati, Safrian. Dkk. *Peranan Sistem Informasi Dalam Perguruan Tinggi*. Jurnal Tekhnologi Dan Sistem Informasi, Volume. 1, Nomor. 2, Maret 2015
- Badruddin, Rayan Nurdin. SIM (Sistem Informasi Manajemen) Kurikulum Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Berbasis CMS Wordpress. Jurnal Ta'dib, Volume. 22, Nomor 1. Juni 2019
- Barawi, Imran. Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi. Jurnal Iqra', Volume. 6, Nomor. 1
- Burhanuddin, dkk. *Manajemen Pendidikan*. Malang:Universitas Negeri Malang. 2003
- Darwyansyah. Pengukuran dan Penilaian Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi.
 Jurnal Saintifika Islamica, Volume. 1, Nomor. 2, Juli Desember 2014

- Dewi, Yuli Kartika. Faktor Pendukung Keberhasilan Penerapan Sistem Penjaminan Mutu Di Perguruan Tinggi. Jurnal Business Management. Volume. 14, Nomor. 1, Tahun 2018
- Dharsono, Wardhana Wahyu, Ellysa Nursati, Julianus Hutabarat. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Non-Akademik Citra Lembaga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus di Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire). Jurnal Tekhnologi Dan Manajemen Industri, Volume. 1, Nomor 2, Agustus 2015
- Efendi, Onong Uchjana. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju. 1993
- Erpurini, Wala. Pengaruh Sistem Informasi Sumber Daya Manusia dan Disiplin Keja Terhadap Kinerja Pada Karyawan CV. Cihanjuang Inti Teknik Cimahi. Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi. Volume IV, No. 1, Februari 2019
- Sanafiah, Faisal. *Penelitian Kualitatif, Dasar-Dasar dan Aplikasinya*. Malang: Gramedia, 1990
- Febrianto, Nursyahron Joko, Abidarin Rosidi, Hanif Al-Fatta. *Pengembangan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia di PT. Marintara Heron Jaya Cilegon*, Jurnal Teknologi Informasi. Volume. X, Nomor 29 Juli 2015
- Hammad, Abdul Razak, Aziz, Deraman dan Slamet. Strategi Mengembbangkan Tekhnologi Informasi Dan Komunikasi Di Perguruan Tinggi Agama Islam Menuju Kawasan Kampus Digital
- Hartono, Rudi, Resti Yektyastuti. Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Berbasis Mobile Aplication: Integrasi Akses Informasi Dalam Genggaman. Malang: UNMER 2018
- Hasan, M. Iqbal. *Materi Metode Penelitian Dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2002
- Hasanah, Raudatul, Nana Darna, Iyus Yustini. Pengaruh Sistem Informasi Sumber Daya Manusia dan Kinerja Karyawan Terhadap Efektivitas Organisasi. Volume 2, No. 2, Juni 2020
- Heslina, Abd Mansyur Mus, Jacky Pettipeiluhu, Yolanda Gladys, Andi Irvan.

 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik

 *Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen

 STIEM Bongaya. Jurnal Ilmiah Bongaya (Majajemen Dan Akuntansi). April 2017

- Imelda, Tiur. *Manajemen Perguruan Tinggi Teologi*. Volume. 1, Nomor. 1, April 2019
- Indrajit, Richardus Eko dan Richardus Djokopranoto. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern Edisi Kedua*. Yogyakarta: Preinexus, 2016
- Indrayani, Etin. Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Jurnal Penelitian Pendidikan. Volume. 12, Nomor. 1
- Jihadudin. Memahami Kompleksitas Manajemen Perguruan Tinggi Sebuah Tinjauan Teori Organisasi Pendidikan Tinggi. Volume. 03, Juli 2014.
- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif.* Yogyakarta: UIN Maliki Press 2010
- Lipursari, Anastasia. Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pengembilan Keputusan. Jurnal STIE Semarang. Volume. 5, Nomor. 1, Februari 2013
- Machali, Imam, Ara Hidayat. *The Handbook of Education Manajement Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia*. Jakarta:

 Prenadamedia Group, 2016
- Madiha. Impact Of Management Information Systems (MIS) on School Administration: What The Literature Says. Procedia Sosial And Behavioral Sciences 116 (2014)
- Mahmud, Muhammad Eka. Mewujudkan Sekolah atau Kampus Digital
- Marthalina. Analisis Kualitas Palayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta. Jurnal MSDM. Volume. 5, Nomor. 1, Juni 2018
- Marthalina. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta. Jurnal MSDM. Volume. 5, Nomor 1, juni 2018
- Moelong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2014
- Moelong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2017

- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2000
- Muddin, Saripudin, Andi Haslindah, Rahmayanti Manatha, Sartika. Sistem Informasi Perpustakaan Pada Universitas Islam Makassar Berbasis Web. Jurnal Tekhnologi. Volume. 5, Nomor 1, April 2020
- Mufti, Abdul, Perencanaan Strategik Sistem Informasi Dan Tekhnologi Informasi Perguruan Tinggi Studi Kasus Universitas Indraprasta PGRI. Jurnal ilmiah Faktor Exacta. Volume. 4, Nomor. 2, Juni 2011
- Mulyono. Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan. Jogajakarta: Ar-Ruzz Madia. 2014
- Murni. Konsep Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan Islam, Journal of Islamic Education Management, Vol. 4, No 1
- Muslim. Varian-Varian Paradigma Pendekatan Metode, Dan Jenis Penelitian Dalam Ilmu Komunikasi. Jurnal Wahana. Volume. 1, Nomor. 10
- Patalima, Hamid. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Alfabeta. 2005
- Prasojo, Lantip Diat. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Yogyakarta: UNY Press. 2013
- Prihatin, Eka. Manajemen Peserta Didik. Bandung: Alfabeta. 2011
- Purnama, Chamdan. Sistem Informasi Manajemen. Mojokerto: Insan Global. 2016
- Putra, Anggana Septione, Santoso Sri Handoyo, Doddy Rochadi. *Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta*. Jurnal Pendidikan Teknik Sipil. Volume 7, Nomor. 2, Agustus 2018
- Rochaety, Ety, dll. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Rodin, Rhoni. *Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan, Volume. 3, Nomor. 1, Juni 2015

- Rusdiana, Moch. Jihadudin. *Memahami Kompleksitas Manajemen Perguruan Tinggi Sebuah Tinjauan Teori Organisasi Pendidikan Tinggi*. Volume. 03, Juli 2014
- Sarbani, Yohanes Adven, Endang Siti Astuti, Kertahadi. *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Pada Tenaga Kependidikan Sekolah*. Jurnal Profit Volume 7 No. 1
- Siregar, Rodiah. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengampilan Keputusan Bagi Pemimpin Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan di Yayasan Universitas Labuhanbatu. Jurnal Eutech, Volume. 6, No. 2, September. 2020
- Slamet. Metodologi Key Success Factors dan Key Performance Indicators dalam Mengembangkan Kampus Digital
- Slamet. Perspektif Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Institusi Pendidikan Tinggi. Jurnal El-Harakah. Volume. 8, Nomor. 2, Mei-Agustus 2006
- Sofiati, Nunung Ayu, Dewi Sumarni. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smk Angkasa Lanud Husein Sastranegara*. Bandung. Jurnal Indonesia Membangun ISSN. Vol. 2, No. 1. Mei-Agustus 2016
- Sudadio. Peningkatan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah di Provinsi Banten Melalui Manajemen Berbasis Sekolah. Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Tahun 16, Nomor 2, 2012
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualutatif dan R&D.* Bandung: Allfabeta, 2010
- Suherman. Strategi Pengembangan Layanan Perpustakaan Dalam Menggunakan Media Sosial di Perguruan Tinggi, Jurnal Iqra', Volume. 12, Nomor. 02
- Sunhaji. Kualitas Sumber Daya Manusia. Kualifikasi, Kompetensi dan sertifikasi dosen. jurnal Kependidikan. Vol. 2 No. 1 Mei 2014
- Susanti, Susi, Risma Niswaty, Jamaluddin. *Pelayanan Administrasi Akademik di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar*. Jurnal Office. Volume. 2, Nomor. 1, 2016

- Suyanto. *Dinamika Pendidikan Nasional dalam Peraturan Dunia Global*. Jakarta: Pusat Studi Agama dan Peradaban (PSAP) Muhammadiyah, 2006
- Syamsudin, Hamdan. Peranan Sistem Informasi Manajemen Bagi Kepala Sekolah dalam Pengambilan Keputusan Di SMP Islam Al-Falah Sawah Baru. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016
- Syefudin. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an (PTIQ) Jakarta. Jurnal Pendidikan Islam. Volume. 1, Nomor. 1. Tahun 2019
- Triwiyono Didik Agus dan Danny Meirawan. *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi di Sekolah Dasar*. Jurnal administrasi Pendidikan Volume. XVII, No. 1, Oktober 2013
- Widodo, Hendro. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar
- Zamroni Afif. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di sekolah Menengah Pertama. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Volume. 1, Issue 1 Tahun 2020

Lampiran Pedoman Wawancara

No	Informan		Kontek
1	Rektor IAIN Madura	2.3.	Visi, Misi dan Tujuan Perguruan Tinggi Apa saja bentuk pelayanan dalam bidang sistem informasi di IAIN Madura Bagaimana kebijakan yang dilakukan dalam mendukung penerapan sistem informasi manajemen di IAIN Madura
2	Kepala TIPD	1. 2. 3.	Bagaimana pelaksanaan sistem informasi di IAIN Madura Apa saja Aplikasi yang ditawarkan di IAIN Madura Apa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan sistem informasi manajemen, terutama dalam pengelolaan mutu layanan di IAIN Madura
3	Kasubbag Akademik	 2. 3. 4. 5. 	Sistem informasi apa saja yang ada di IAIN Madura dan apa saja fungsinya. Bagaimana penerapan pengelolaan mutu layanan melalui sistem informasi manajemen Apa saja infrastruktur dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen Penggunaan aplikasi atau data dalam penerapan sistem informasi Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan mutu layanan di IAIN Madura
4	Kepala Perpustakaan	1. 2. 3.	Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen di lingkungan perpustakaan Sistem informasi apa saja yang ditawarkan dalam dalam palayanan di perpustakaan. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan sistem informasi dalam pengelolaan mutu layanan di lingkungan perpustakaan
5	Dosen	2.	Apa saja bentuk pelayanan dalam lingkup tenaga pengajar (dosen) Bagaimana penggunaan aplikasi yang ditawarkan di IAIN Madura
6	Mahasiswa	2.	Apa saja penggunaan dan bentuk pelayanan sistem informasi di IAIN Madura Bagaimana penerapan pelayanan mutu di IAIN Madura

Sistem Informasi TIPD IAIN Madura

No	Link Sistem Informasi IAIN MADURA
1.	https://pmb.iainmadura.ac.id
2.	https://simpadu.iainmadura.ac.id/kinerja atau https://kinerja.iainmadura.ac.id
3.	https://simpadu.iainmadura.ac.id/akademik atau https://akademik.iainmadura.ac.id
4.	https://elearning.iainmadura.ac.id
5.	https://app.iainmadura.ac.id/pmb_pasca
6.	https://app.iainmadura.ac.id/e-regpasca
7.	https://app.iainmadura.ac.id/sippol
8.	https://simpadu.iainmadura.ac.id/cbt

DOKUMENTASI











