

**STRATEGI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PONDOK
PESANTREN MAMBAUL ULUM BATA-BATA PAMEKASAN DAN
MAHAD AL IZZAH BATU DALAM MENINGKATKAN MUTU
LAYANAN PENDIDIKAN**

TESIS

Oleh:

Khairuddin

NIM: 210106220016



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2023**

**STRATEGI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PONDOK
PESANTREN MAMBAUL ULUM BATA-BATA PAMEKASAN DAN
MAHAD AL IZZAH BATU DALAM MENINGKATKAN MUTU
LAYANAN PENDIDIKAN**

TESIS

Diajukan Kepada Pascasarjan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program
Magister Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Khairuddin

(210106220016)



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2023**

MOTTO

عَلِّمُوا أَوْلَادَكُمْ فَإِنَّهُمْ سَيَعِيشُونَ فِي زَمَانِهِمْ غَيْرَ زَمَانِكُمْ
فَإِنَّهُمْ خُلِقُوا لِزَمَانِهِمْ وَنَحْنُ خُلِقْنَا لِزَمَانِنَا

“Ajarilah anak-anakmu sesuai dengan zamannya, karena mereka hidup di zamannya bukan zamanmu, maka sesungguhnya mereka diciptakan untuk zamannya dan kita diciptakan untuk zaman kita.”¹

(Sayyidina Ali bin Abi Thalib)

¹ Mohammad Emnis Anwar, “Menelusuri Kebijakan Pendidikan Islam Di Indonesia,” *Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam* 03 (2014): 483–96.

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis dengan judul “Strategi Sistem Informasi Manajemen Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan” yang disusun oleh Khairuddin (210106220016) telah diperiksa secara keseluruhan dan disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan kepada pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk diuji dalam sidang tesis untuk memperoleh gelar Magister pendidikan (M.Pd).

Malang, 4 Desember 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Munirul Abidin, M. Ag
NIP. 197204202002121003

Pembimbing II



Dr. Indah Aminatuz Zuhriyah, M. Pd
NIP. 197902022006042003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Megister Manajemen Pendidikan Islam



Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd
NIP. 19801002008011016

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis dengan judul “Strategi Sistem Informasi Manajemen Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan” yang disusun oleh Khairuddin (210106220016) telah diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji pada hari rabu, 20 September 2023 dan telah diperbaiki sebagaimana saran-saran dari semua dewan penguji.

Dewan Penguji,


(Dr. H. Ahmad Barizi, M.A)
NIP. 19731212199831008

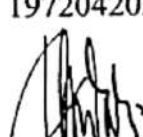
Penguji Utama


(Dr. M. Zubad Nurul Yaqin, M.Pd)
NIP. 197402282008011003

Ketua Penguji


(Prof. Dr. H. Munirul Abidin, M. Ag)
NIP. 197204202002121003

Penguji


(Dr. Indah Aminatuz Zuhriyah, M. Pd)
NIP. 197902022006042003

Sekretaris

Mengetahui,
Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd.
NIP. 196903032000031002

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairuddin

NIM : 210106220016

Alamat : Dusun Daddal Laok, RT. 002 RW. 002, Desa Sana Daja
Kecamatan Pasean Kabupaten Pamekasan

Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

Instansi : Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Judul Penelitian : Strategi Sistem Informasi Manajemen Pondok Pesantren
Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu
dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan.

dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 4 Desember 2023

Saya yang menyatakan



Khairuddin

NIM: 210106220016

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil alamin, puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini. Salawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada nabi Muhammad SAW seorang nabi yang diutus oleh Allah untuk menyapaikan kebenaran kepada seluruh umat manusia yaitu agama Islam.

Selanjut saya telah menyusun tesis berjudul Strategi Sistem Informasi Manajemen Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang membantu menyelesaikan tesis ini. dan mohon maaf jika tulisan ini masih terdapat kekurangan. Saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd selaku Ketua Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam.
4. Prof. Dr. H. Munirul Abidin, M. Ag selaku pembimbing pertama yang telah membimbing saya sampai tesis ini selesai.
5. Dr. Indah Aminatuz Zuhriyah, M. Pd selaku pembimbing kedua yang telah membimbing saya sampai tesis ini selesai.

6. Semua dosen yang telah mendidik saya dalam setiap disiplin ilmu mulai semester 1 sampai semester 4 yang tidak bisa disebutkan satu persatu dan staf TU UIN Maulana Manlik Ibrahim Malang.
7. Almarhum dan almarhumah kedua orang tua saya yang telah kembali kepada sang khalik, semoga tulisan ini menjadi amal jariyah untuk beliau berdua.
8. Semua saudara kandung saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
9. Almarhum paman saya dan keluarga besarnya yang sudah menjadi orang tua kedua saya dan memiliki pengaruh yang sangat luar biasa dalam hidup saya.
10. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tesis ini. Saya berdoa, semoga amal baik dan pengorbanan mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT, *amin ya rabbal alamin*.

Malang, 4 Desember 2023
Hormat Saya,

Khairuddin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
MOTTO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PENYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Orisinalitas Penelitian	12
F. Definisi Istilah	17
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN	23
A. Strategi Pengembangan	23
B. Konsep Sistem Informasi Manajemen	25
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)	25
2. Pemanfaatan SIM dalam pendidikan	38
C. Mutu Layanan Pendidikan Pondok Pesantren.....	44
1. Pengertian Mutu	44
2. Karakteristik Pendidikan Bermutu	47
3. Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	49
4. Pengertian, Karakteristik, dan Tipologi Pondok Pesantren.....	53
5. Mutu layanan pendidikan Pesantren dalam Perspektif Yuridis	58
6. Urgensi Pemanfaatan SIM dalam Peningkatan Mutu Layanan di Pondok Pesantren	60

D. Konsep Penerapan SIM dalam Meningkatkan Mutu layanan pendidikan Pondok Pesantren dalam Pandangan Islam	62
E. Kerangka Berfikir.....	67
BAB III : METODE PENELITIAN	68
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	68
B. Kehadiran peneliti	69
C. Lokasi Penelitian	69
D. Data dan Sumber Data Penelitian	71
E. Teknik Pengumpulan Data	72
F. Teknik Analisis Data	78
G. Teknik Keabsahan Data	81
H. Tahap-Tahap Penelitian	82
BAB IV : PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	86
A. Gambaran Lokasi Penelitian	86
1. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata	86
2. Mahad Al- Izzah Batu	96
B. Paparan Data dan Hasil Penelitian	99
1. Paparan Data dan Hasil Penelitian Kasus I di Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata	99
a. Bentuk Layanan kepada Masyarakat Berbasis Informasi Teknologi (IT)	100
b. Strategi Pondok Pesantren dalam Menghasilkan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis SIM	111
c. Proses Penerapan SIM Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan	118
d. Dampak Penerapan SIM Pondok Pesantren terhadap Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	123
2. Paparan Data dan Hasil Penelitian Kasus II di Mahad Al-Izzah	129
a. Bentuk Layanan kepada Masyarakat Berbasis Informasi Teknologi (IT)	130
b. Strategi Mahad Al-Izzah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis SIM	137
c. Proses penerapan SIM Mahad Al-Izzah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan	142
d. Dampak Penerapan SIM Mahad Al-Izzah terhadap Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	147
3. Temuan Penelitian	152

a. Bentuk Layanan kepada Masyarakat Berbasis Informasi Teknologi (IT)	152
b. Strategi Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis SIM	154
c. Proses penerapan SIM Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan	157
d. Dampak Penerapan SIM Pondok Pesantren terhadap Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	159
BAB V : PEMBAHASAN	161
A. Bentuk Layanan kepada Masyarakat Berbasis Informasi Teknologi...	161
B. Strategi Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis SIM	170
C. Proses penerapan SIM Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan	177
D. Dampak Penerapan SIM Pondok Pesantren terhadap Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	182
BAB VI : PENUTUP	186
A. Kesimpulan	186
B. Saran	188
DAFTAR PUSTAKA	190
DOKUMENTASI	195
LAMPIRAN-LAMPIRAN	197

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Orisinalitas Penelitian	15
Tabel 3.2: Teknik Observasi	74
Tabel 3.3: Teknik Wawancara	77
Tabel 3.4: Teknik Dokumentasi	78
Tabel 4.5: Bentuk Layanan Berbasis IT Ponpen Mambaul Ulum Bata-Bata ..	111
Tabel 4.6: Bentuk Layanan berbasis IT Mahad Al- Izzah	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Unsur-unsur Strategi Pengembangan	25
Gambar 2.2: Proses Suatu Sistem	28
Gambar 2.3: Kualitas Informasi	29
Gambar 2.4: Kerangka Berfikir dalam Penelitian	65
Gambar 3.5: Teknik Pengumpulan Sumber Data	72
Gambar 3.6: Teknik Pengumpulan Data	73
Gambar 4.7: Bentuk Layanan keuangan dengan apk <i>Muba Pay Mobile</i>	102
Gambar 4.8: Website resmi pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata	104
Gamabr 4.9: Bentuk-Bentuk pelayanan berbasis SIM Ponpes Bata-Bata	111
Gambar 4.10: Tampilan website resmi Mahad Al-Izzah	131
Gambar 4.11: Bentuk Layanan keuangan dengan apk	134
Gambar 4.12: layanananendaftaran online santri baru	134

ABSTRAK

Khairuddin, 2023. Strategi Sistem Informasi Manajemen Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan. Tesis, Program studi magister manajemen pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Unoversitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing (1) Prof. Dr. H. Munirul Abidin, M. Ag dan Dosen Pembimbing (2) Dr. Indah Aminatuz Zuhriyah, M. Pd.

Kata kunci : sistem informasi manajemen, mutu layanan pendidikan

Salah satu upaya pondok pesantren dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan adalah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi berupa sistem informasi manajemen (SIM) dalam pengelolaannya. Sehingga memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa pendidikan yaitu santri, wali santri dan masyarakat. Kepuasan santri, wali santri, dan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan akan berdampak pada peningkatan mutu pondok pesantren.

Tujuan dalam penelitian ini mencakup empat hal, yaitu (1) bentuk layanan berbasis SIM di pondok pesantren, (2) strategi pondok pesantren menghasilkan mutu layanan pendidikan berbasis SIM, (3) proses penerapan layanan SIM di pondok pesantren, (4) dampak penerapan pelayanan berbasis SIM di pondok pesantren.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus dan rancangan multikasus. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi data. Data dianalisis melalui reduksi, penyajian data, interpretasi dan analisis data, kesimpulan dan verifikasi. Teknik keabsahan data melalui triangulasi dan peningkatan ketekunan.

Hasil temuan penelitian di pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu dapat disimpulkan : (1) Terdapat beberapa bentuk layanan berbasis SIM yaitu layanan informasi melalui *website*, media sosial, dan youtube dan layanan administrasi keuangan yaitu melalui aplikasi *muba pay mobile* dan Ma'had Al-Izzah Batu *Smartpaymen*. (2) Strategi layanan berbasis SIM pondok pesantren terdiri dari: a) melakukan analisis SWOT dengan mendatangkan konsultan dan menyesuaikan sistem layanan dengan perkembangan IPTEK, b) perumusan perencanaan strategis layanan berbasis SIM, c) Penerapan perencanaan startegis layanan berbasis SIM, d) evaluasi layanan berbasis SIM. (3) Proses penerapan layanan berbasis SIM yaitu: a) pengadaan sarana prasana penunjang layanan berbasis SIM, b) pelatihan layanan bebrbasis SIM untuk pengelola pondok pesantren, c) sosialisasi dan simulasi penggunaan pelayanan berbasis SIM untuk santri dan wali santri, d) evaluasi layanan bebasis SIM. (4) Dampak Penerapan layanan berbasis SIM diantaranya: memudahkan pengelolaan data, memudahkan dalam pengontrolan, memudahkan dalam pelaporan, memudahkan pembayaran pembiayaan santri, memudahkan dalam menyampaikan dan mendapatkan informasi.

ABSTRACT

Khairuddin, 2023. Management Information System Strategy for Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan and Mahad Al Izzah Batu Islamic Boarding Schools in Improving the Quality of Education Services. Thesis, Postgraduate Islamic education management master's study program, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. The first advisor is Prof. Dr. H. Munirul Abidin, M. Ag and the second advisor is Dr. Indah Aminatuz Zuhriyah, M. Pd.

Keywords : Management Information System, Quality of Education Service.

One of the efforts of Islamic boarding schools to improve the quality of educational services is by optimizing the use of technology in the form of management information systems in their management. And the effect is making provide satisfaction to the users of educational services, namely students (santri), guardians of students, and the community. The satisfaction of students (santri), guardians of students and the community with educational services will have an impact on improving the quality of Islamic boarding schools.

The porpuse of this research include four things, namely (1) the form of SIM-based services in Islamic boarding schools, (2) Islamic boarding school strategies to produce quality SIM-based education services, (3) the process of implementing SIM services in Islamic boarding schools, (4) the impact of implementing services SIM-based in Islamic boarding schools.

This research uses a qualitative approach with a case study type and multi-case design. Data sources consist of primary data and secondary data. The data collection technique uses data triangulation. Data is analyzed through reduction, data presentation, data interpretation and analysis, conclusions and verification. Data validity techniques through triangulation and increased persistence.

The results of the research findings at the Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan and Mahad Al Izzah Batu Islamic boarding schools can be concluded: (1) There are several forms of SIM-based services, namely information services via websites, social media and YouTube and financial administration services, namely through the muba pay mobile application and Ma'had Al-Izzah Batu Smartpaymen. (2) The Islamic boarding school SIM-based service strategy consists of: a) conducting a SWOT analysis by bringing in consultants and adapting the service system to developments in science and technology, b) formulating strategic planning for SIM-based services, c) Implementing strategic planning for SIM-based services, d) evaluating services SIM based. (3) The process of implementing SIM-based services, namely: a) procurement of supporting infrastructure for SIM-based services, b) training on SIM-based services for Islamic boarding school managers, c) socialization and simulation of the use of SIM-based services for students and guardians of students, d) service evaluation SIM-free. (4) The impact of implementing SIM-based services includes: making it easier to manage data, making it easier to control, making reporting easier, making student financing payments easier, making it easier to convey and obtain information.

ملخص البحث

خير الدين، ٢٠٢٣. استراتيجية نظام المعلومات الإدارية لمدرستي مامباول أولوم باتا-باتا باميكاسان ومهد العزة باتو الإسلامية الداخلية في تحسين جودة الخدمات التعليمية. أطروحة، برنامج دراسة الماجستير للدراسات العليا في إدارة التربية الإسلامية، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. تحت التريج البروفيسور دكتور منير العابدين الماجستير ودكتور إندا أميناتوز زهرية الماجستير.

الكلمة الرئيسية : تنفيذ نظم المعلومات الإدارية، جودة الخدمات التعليمية.

أحد الجهود التي تبذلها المدارس الداخلية الإسلامية لتحسين جودة الخدمات التعليمية هو تحسين استخدام التكنولوجيا في شكل نظم المعلومات الإدارية في إدارتها. وذلك لتوفير الرضا لمستخدمي الخدمات التعليمية، وهم الطلاب وأولياء أمور الطلاب والمجتمع. إن رضا الطلاب وأولياء أمور الطلاب والمجتمع عن الخدمات التعليمية سيكون له تأثير على تحسين جودة المدارس الداخلية الإسلامية..

تتضمن أهداف هذا البحث أربعة أشياء، وهي (١) شكل الخدمات القائمة على بطاقة تنفيذ نظم المعلومات الإدارية في المدارس الداخلية الإسلامية، (٢) استراتيجيات المدارس الداخلية الإسلامية لإنتاج خدمات تعليمية عالية الجودة تعتمد على بطاقة، (٣) عملية تنفيذ خدمات بطاقة في المدارس الداخلية الإسلامية، (٤) أثر تطبيق خدمات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية القائمة على المدارس الداخلية الإسلامية..

يستخدم هذا البحث نهجاً نوعياً مع نوع دراسة الحالة وتصميم متعدد الحالات. تتكون مصادر البيانات من البيانات الأولية والبيانات الثانوية. تستخدم تقنية جمع البيانات تثليث البيانات. يتم تحليل البيانات من خلال التخفيض وعرض البيانات وتفسير البيانات وتحليلها والاستنتاجات والتحقق. تقنيات صحة البيانات من خلال التثليث وزيادة الثبات.

استخلاص نتائج البحث في مدرستي مامباول أولوم باتا-باتا باميكاسان ومهد العزة باتو الإسلامية الداخلية: (١) هناك عدة أشكال من الخدمات القائمة على التكنولوجيا، وهي خدمات المعلومات عبر مواقع الويب ووسائل التواصل الاجتماعي ويوتيوب وخدمات الإدارة المالية، وتحديدًا من خلال تطبيق الهاتف المحمول muba pay ومعهد العزة باتو Smartpaymen (٢) تتكون استراتيجية الخدمة القائمة على التكنولوجيا في المدرسة الداخلية الإسلامية من: أ) إجراء التحليل من خلال جلب الاستشاريين وتكييف نظام الخدمة مع التطورات في العلوم والتكنولوجيا، ب) صياغة التخطيط الاستراتيجي للخدمات القائمة على التكنولوجيا، ج) تنفيذ الاستراتيجية التخطيط للخدمات القائمة على التكنولوجيا. د) تقييم التكنولوجيا القائمة على الخدمة. (٣) عملية تنفيذ الخدمات القائمة على التكنولوجيا، وهي: أ) شراء البنية التحتية لدعم الخدمات القائمة على التكنولوجيا، ب) التدريب على الخدمات القائمة على التكنولوجيا لمديري المدارس الداخلية الإسلامية، ج) التنشئة الاجتماعية ومحاكاة استخدام التكنولوجيا - الخدمات القائمة على الطلاب وأولياء أمور الطلاب، د) تقييم الخدمة القائمة على التكنولوجيا. (٤) يشمل تأثير تنفيذ الخدمات القائمة على التكنولوجيا: تسهيل إدارة البيانات، وتسهيل التحكم فيها، وتسهيل إعداد التقارير، وتسهيل دفعات تمويل الطلاب، وتسهيل نقل المعلومات والحصول عليها.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Balakang

Lembaga pendidikan merupakan salah satu organisasi yang memerlukan sistem pengelolaan yang baik, sehingga sangat dibutuhkan kerja sama antar komponen yang terdapat di dalamnya. Dalam dunia manajemen pendidikan modern, lembaga pendidikan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Karena hal tersebut akan mepengaruhi terhadap proses dan *output* dari lembaga pendidikan itu sendiri. Tujuan dari pengelolaan pendidikan yang baik adalah untuk membuat lembaga pendidikan semakin efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Salah satu adaptasi lembaga pendidikan dengan dunia modern adalah penggunaan informasi teknologi (IT) seperti sistem informasi manajemen (SIM) dalam pengembangannya. Pengembangan sistem informasi manajemen dalam lembaga pendidikan sangat diperlukan, tujuannya adalah untuk menghadapi persaingan globalisasi lembaga pendidikan termasuk pondok pesantren yang dituntut untuk memberikan informasi lebih cepat, akurat, dan nyaman merupakan bagian dari manajemen mutu layanan pendidikan termasuk mutu layanan pendidikan, sehingga akan menjadi sebuah keunggulan bersaing dalam lembaga pendidikan (*competitive advantage*). *Competitive advantage* dapat dicapai bila lembaga dapat memberikan jasa atau pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan menjadi puas dengan layanan yang diberikan.

Selanjutnya, pengguna jasa pendidikan juga puas dengan hasil atau *output* yang didapatkan serta *outcome* yang berdaya saing.²

Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung kembali proses pengambilan keputusan bidang pendidikan. Data-data tersebut adalah data empiris atau data fakta sebenarnya yang benar-benar ada dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Sistem informasi manajemen dalam pendidikan juga dirancang untuk membantu menyediakan informasi pihak yang memiliki wewenang mengambil suatu kebijakan dalam lembaga pendidikan.³

Penggunaan sistem informasi manajemen (SIM) akan membantu pemimpin dalam membuat suatu kebijakan. Seorang pemimpin apabila ingin membuat suatu organisasi yang bermutu, maka dia harus mengetahui posisi dari organisasi saat ini dan keinginannya pada masa yang akan mendatang. Oleh karena itu SIM sebagai salah satu cabang ilmu terapan menjadi berkembang dalam memberikan informasi yang cepat, akurat karena semua data dapat diolah dengan *hardware*, *software* dan jaringan.⁴ Berdasarkan informasi yang didapatkan tersebut seorang pemimpin akan lebih komprehensif dalam menentukan kebijakan.

Melihat berbagai manfaat dan tujuan SIM dalam bidang pendidikan maka harus diimbangi dengan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia.

² Ondi Saondi, *Membangun Manajemen Pendidikan Berbasis Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: PT Refika Aditama, 2014). 120.

³ Sugeng Listiyo Prabowo, *Kepemimpinan Dan Manajemen (Dari Mentalitas Ke Manajemen Operasional)*, pertama (Yogyakarta: DIVA PRESS, 2023), 40.

⁴ Sugeng Listiyo Prabowo, *Kepemimpinan Dan Manajemen (Dari Mentalitas Ke Manajemen Operasional)*. 40.

Peningkatan tersebut diperlukan agar mampu mengelola sistem informasi manajemen dalam bidang pendidikan mulai dari pelayanan pengajaran, administrasi, fasilitas sekolah, dan pelayanan untuk tenaga pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, dan semua *stakeholders*. Selain itu, sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan tersebut sebagai pendukung kegiatan atau aktivitas fungsi manajemen yang meliputi: *planning, organizing, leading, controlling*.

Sebagai penyelenggara pendidikan, lembaga pendidikan harus selalu meningkatkan kualitas diri lembaga dan layanan kebutuhan pendidikan modern yang bermutu. Pelayanan pendidikan dengan sistem informasi manajemen (SIM) dalam rangka menyikapi segala perubahan dan perkembangan khususnya dalam bidang pendidikan, baik dalam proses kegiatan belajar mengajar, ataupun dalam pelayanan administrasi kepegawaian, sarana prasarana, perpustakaan, keuangan, dan sebagainya mutlak perlu dilaksanakan. Sistem informasi manajemen dalam bidang pendidikan tersebut dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan lembaga pendidikan, dimana sekolah sebagai pengelolaan kegiatan akademik yang terkomputerisasi sebagai kontribusi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan serta dalam rangka mempermudah dan memperlancar proses pembelajaran dan pembimbingan.

Pengelolaan pendidikan di era modern sudah mulai mengadopsi model pengelolaan pendidikan dengan berbasis industri. Pengelolaan model tersebut mengupayakan pihak pengelolaan instansi pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan berdasarkan manajemen dalam perusahaan. Penerapan

manajemen mutu ini dalam pendidikan ini dikenal dengan *total quality education* (TQE) yang diadopsi dan dikembangkan dari konsep *total quality management* (TQM) dalam suatu perusahaan.⁵

Edward Sallis membagi pelanggan dalam pendidikan menjadi tiga, yaitu: 1) pelanggan primer/utama yaitu peserta didik atau murid yang secara langsung menerima jasa, 2) pelanggan sekunder/kedua yaitu orang tua, wali murid, gubernur, atau *stakeholder* yang memiliki kepentingan langsung dengan pendidikan baik secara individu atau secara instansi, 3) pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting meskipun secara tidak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara umum.⁶ Mutu pelayanan dalam suatu lembaga pendidikan merupakan salah satu indikator dari keberhasilan lembaga itu sendiri terutama dalam organisasi yang menawarkan sebuah jasa seperti lembaga pendidikan. Peserta didik, wali murid, masyarakat umum akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan sangat baik dan sesuai dengan harapan para pengguna jasa pendidikan.

Problematika yang dihadapi lembaga pendidikan termasuk pondok pesantren saat ini adalah penggunaan pelayanan berbasis sistem informasi yang masih kurang optimal, sehingga berdampak pada mutu pendidikan yang ada di pondok pesantren itu sendiri. Problem tersebut disebabkan oleh beberapa faktor sumber daya organisasi baik dari sumber daya manusia atau sumber daya yang lain. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan termasuk

⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* Terj. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012).. 5.

⁶ Sallis. 68.

mutu layanan di pondok pesantren adalah penggunaan sistem informasi manajemen dalam pengelolaannya.

Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan masih dianggap sebagai lembaga pendidikan yang tertinggal dalam pemanfaatan teknologi informasi. Sistem yang digunakan dalam proses pengelolaan pondok pesantren masih banyak yang menggunakan sistem serba manual seperti pelaporan harus tatap muka, pelaporan administrasi menggunakan kertas yang banyak, dan memerlukan sumber daya manusia yang banyak. Meskipun terdapat beberapa pondok pesantren yang sudah yang sudah mulai beradaptasi dengan perkembangan teknologi dengan memanfaatkan teknologi informasi tetapi masih lebih banyak pondok pesantren yang belum mampu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi tersebut. Pengelolaan sistem informasi manajemen biasanya hanya diterapkan di lembaga pendidikan yang sudah memiliki sumber daya manusia yang bagus seperti perguruan tinggi dan segelintir pondok pesantren.

Pengasuh pondok pesantren sebagai pimpinan tertinggi dalam lembaga pendidikan harus mengetahui, memantau, mengontrol, dan mengevaluasi semua kinerja dari setiap bagian yang ada dalam pondok pesantren tersebut. Pengasuh harus melakukan supervisi baik akademik maupun manajerial. Oleh karena itu, perlunya pondok pesantren memanfaatkan sistem informasi manajemen (SIM) dalam pengelolaan lembaga pendidikan sehingga lebih efektif dan efisien dalam mendapatkan data dan informasi sebagai referensi bagi pengasuh dalam membuat suatu aturan dan memutuskan suatu kebijakan strategis baik jangka pendek, jangka menengah atau jangka panjang. Penggunaan sistem informasi manajemen (SIM)

dalam lembaga pendidikan akan memudahkan para pemangku kepentingan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Penerapan sistem informasi manajemen pondok pesantren salah satu tujuannya adalah meningkatkan mutu layanan pendidikan terhadap seluruh *stakeholders* yang ada di pondok pesantren, sehingga seluruh *stakeholders* akan lebih mudah dalam mendapat informasi terkait situasi dan perkembangan pondok pesantren. Pelayanan yang bermutu akan membuat pengguna jasa pendidikan mulai dari pengguna jasa pendidikan primer seperti peserta didik dan sekunder seperti wali murid, masyarakat merasa puas karena sesuai dengan harapannya. Santri, wali santri dan masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pondok pesantren akan berdampak pada meningkatnya kepercayaannya terhadap pondok pesantren.

Penggunaan sistem informasi manajemen dalam lembaga pendidikan termasuk pondok pesantren akan berdampak pada mutu layanan pendidikan untuk semua *stakeholders* sebagai pengguna dari jasa pendidikan itu sendiri. Pengelola seperti tenaga pendidik dan kependidikan akan lebih mudah dalam pengelolaannya karena memanfaatkan teknologi dan konsumen seperti peserta didik dan wali peserta didik serta masyarakat luar sebagai pelanggan akan lebih mudah dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Pondok Pesantren sebagai lembaga pendidikan dituntut mampu mengembangkan sistem informasi manajemen (SIM) guna meningkatkan mutu layanan pendidikan. Saat ini lembaga pendidikan memiliki beragam kebutuhan dalam melaksanakan dan mengelola organisasinya. Salah satu kebutuhan tersebut

adalah penyediaan akses data dan informasi yang diperoleh dari proses menghimpun, mendata, mengolah, menggandakan, menyimpan, dan mengirim sampai informasi tersebut diterima oleh pembuat keputusan. Kegiatan tersebut apabila dilakukan secara manual pasti akan kurang efektif, sebagaimana kecenderungan perubahan perilaku manusia saat ini yang menginginkan proses serba cepat dan mudah. Disamping itu, dengan adanya data yang harus dikelola dan diselesaikan tepat waktu, maka diperlukan tindakan pendukungnya sehingga memberikan *output* yang maksimal dan tepat waktu (*timeliness*) serta mampu sebagai alat pendukung penyelenggaraan seluruh kegiatan organisasi dengan tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktifitas.⁷

Fungsi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan adalah suatu kegiatan formal dalam hal mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi kepada orang-orang yang tepat dalam suatu organisasi. Lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan (santri, wali santri, dan masyarakat). Dalam hal layanan informasi, lembaga pendidikan harus mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, mudah didapatkan secara efektif dan efisien yang akan berdampak pada meningkatnya mutu layanan pendidikan.

Pondok pesantren yang menjadi penelitian oleh peneliti adalah pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan sebagai representatif dari pesantren terpadu yang mulai dikelola dengan sistem modern dan Mahad Al Izzah

⁷ Fransiscus Xaverius Martono, "Urgensi SIMDIK Dalam Mewujudkan Tujuan Pendidikan," *Jurnal Akdmistrasi Pendidikan* 4, no. 3 (2020): 155–60.

Batu sebagai pondok pesantren modern yang berstandar internasional sebagai representatif dari pondok modern yang dikelola dengan sistem modern.

Berdasarkan hasil survei awal peneliti, pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu memanfaatkan teknologi dan informasi sebagai salah satu media dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Pondok pesantren tersebut sudah memiliki sendiri baik di *website*, *youtube* maupun media sosial. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata selain memiliki *website*, *youtube* dan media sosial juga menyediakan transaksi berbasis digital dimana para santri tidak harus membawa uang tunai untuk berbelanja, para santri cukup membawa kartu santri yang telah terintegrasi.⁸

Tetapi tidak semua sistem yang ada sepenuhnya menggunakan sistem informasi manajemen, seperti pembayaran pesantren dan sekolah. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, sistem pembayaran masih menggunakan sistem pembayaran semi manual, santri atau wali santri harus datang ke bagian keuangan untuk melakukan pembayaran dan bagian keuangan akan *menginput* data pembayaran di komputer yang ada di bagian keuangan. Begitu juga dengan pendataan santri, santri yang ingin mengurus administrasi harus mendatangi bagian kesartrian dan bagian kesartrian akan *menginput* data santri secara manual di komputer bagian kesartrian. Pelaporan perkembangan setiap santri masih harus menghubungi langsung ustadz pendamping atau wali kelas di sekolah. Sehingga sistem tersebut dirasa kurang efektif dan efisien dalam pengelolaannya. Oleh karena

⁸ Humas Pondok Pesantren Bata-bata, "Kartu Santri, Metode Transaksi Berbasis Digital," bata-bata.net, 22AD, <https://bata-bata.net/2022/05/31/Kartu-Santri-Metode-Transaksi-Berbasis-Digital.html>.

itu diperlukan pengaturan kembali dan pengembangan dengan memaksimalkan teknologi informasi seperti sistem informasi manajemen dalam pengelolaan pondok pesantren, sehingga pengelolaannya menjadi lebih efektif dan efisien.

Sedang mahad Al Izzah jauh lebih canggih dalam penggunaan informasi teknologi (IT). Mahad tersebut selain memiliki *website*, *youtube* maupun media sosial, juga memiliki software yang menyediakan berbagai fitur khusus kepada pengguna jasa pendidikan baik tenaga pendidik, peserta didik, dan wali murid mahad Al Izzah untuk meningkatkan layanan pendidikan sehingga memberikan kemudahan dalam pengelolaan pendidikan dan kepuasan kepada pengguna jasa pendidikan. Mahad Al-Izzah juga membuka pendaftaran untuk santri baru dengan menggunakan online mulai daftar, pembayaran pendaftaran, ikut tes, sampai diterima sebagai santri baru Mahad Al-Izzah. Mahad Al-Izzah selain memiliki website untuk pelayanan kepada santri dan masyarakat, Mahad Al-Izzah juga memiliki aplikasi khusus untuk meningkatkan layanan bagi pengguna jasa pendidikan. Aplikasi atau *software* yang dimiliki oleh mahad tersebut terdapat beberapa fitur, diantaranya adalah informasi keuangan, kesehatan santri, nilai akademik, dan fitur-fitur yang lain.

Pengembangan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen Pondok Pesantren Mambaul Bata-Bata dan Mahad Al-Izzah bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan pesantren sebagai upaya mencapai visi misi yang telah ditentukan. Mudahnya masyarakat dalam mengakses berbagai informasi dan cepatnya layanan yang didapatkan serta mengurangi biaya dan waktu tempuh merupakan harapan pesantren dalam pengelolaan manajemen.

Mutu layanan memiliki peran yang sangat penting bagi suatu pondok pesantren untuk mencapai kepuasan santri, wali santri dan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang mutu layanan akan berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas konsumen atau pelanggan. Salah satu untuk meningkatkan kepuasan adalah melengkapi sarana dan prasarana pondok pesantren yang dibutuhkan.

Implementasi sistem informasi manajemen diharapkan dapat menjadi salah satu solusi untuk menyelesaikan permasalahan dalam pengelolaan lembaga pendidikan khususnya pondok pesantren. Terdapat beberapa manfaat dari penggunaan SIM mulai pengelolaan administrasi, pendataan santri, pelaksanaan pembelajaran, penentuan kamar dan kelas, pengelolaan sumber daya, dan proses pengambilan kebijakan dapat dilakukan secara efektif, efisien serta optimal. Berdasarkan pemaparan di atas, penulis sebagai peneliti dalam penelitian ini tertarik untuk membahas dalam karya ilmiah ini tentang Strategi Sistem Informasi Manajemen Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka terdapat beberapa rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini

1. Bagaimana bentuk-bentuk layanan kepada masyarakat berbasis teknologi informasi (IT)?
2. Bagaimana strategi pondok pesantren dalam menghasilkan mutu layanan pendidikan berbasis SIM?

3. Bagaimana proses penerapan sistem informasi manajemen (SIM) pondok pesantren dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan?
4. Bagaimanan dampak penerapan sistem informasi manajemen (SIM) pondok pesantren terhadap meningkatkan mutu layanan pendidikan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka terdapat beberapa tujuan yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini.

1. Menganalisis bentuk-bentuk layanan pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu kepada pengguna jasa pendidikan berbasis teknologi informasi.
2. Menganalisis strategi pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu dalam menghasilkan mutu layanan pendidikan berbasis SIM.
3. Menganalisis problematika sistem informasi manajemen (SIM) dalam neingkatkan mutu layanan pendidikan di pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu.
4. Menganalisis dampak sistem informasi manajemen (SIM) dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di dalam bidang Manajemen pendidikan Islam.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan inspirasi sebagai acuan penelitian selanjutnya dan memperkaya khazanah keilmuan dalam objek sejenis atau hal lain yang tercakup dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi refrensi tambahan tentang penggunaan pelayanan berbasis SIM bagi pengelola pondok pesnatren mulai pimpinan, pengelola pusat data, dan asatidz di pondok pesantren.
- b. Menjadi informasi tambahan tentang SIM bagi para pengguna jasa pendidikan mulai santri, wali santri, masyarakat, dan semua *stakeholders*.
- c. Menjadi informasi penting bagi para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama yaitu tentang manfaat SIM dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di pondok pesantren.

E. Orisinalitas Penelitian

Salah satu tolak ukur keaslian dalam penelitian ini adalah merujuk pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Peneliti menjadikan penelitian sebelumnya sebagai refrensi dan rujukan dalam penelitian ini untuk menambah khazanah keilmuan bagi peneliti. Berdasarkan beberapa artikel sebelumnya, penelitian terhadap implementasi sistem

informasi manajemen (SIM) di pondok pesantren masih relatif sedikit. Beberapa penelitian yang serupa dalam objek yang sama terhadap penelitian terdahulu adalah sebagai berikut.

1. Penelitian berupa jurnal yang dilakukan oleh Hasan Baharun dan kawan-kawan dengan judul “modernisasi pendidikan di pondok pesantren: studi tentang pemanfaatan sistem aplikasi padatren dalam meningkatkan mutu layanan pondok pesantren”. Penelitian ini memahami tentang pemamfaatn aplikasi padatren sebagai respond dari modernisasi pondok pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo dalam meningkatkan mutu layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatna sistem aplikasi padatren mampu menjawab tantangan modernisasi pesantren dalam meningkat mutu layanan pesantren. Terdapat banyak fitur yang terdapat dalam website tersebut mulai dari identitas santri, jumlah santri, perkembangan proses pembelajaran santri, sistem perizinan santri, pembayaran secara digital melalui virtual account.⁹
2. Penelitian berupa jurnal yang dilakukan oleh Uus Muhammad Husaini dengan judul “pemamfaatan teknologi komunikasi melalui sistem informasi manajemen di pondok pesantren nurul el falah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan teknologi komunikasi melalui sistem informasi manajemen di pondok pesantren nurul el falah, Kubang Petir kabupaten Serang. Hasil peneltian menunjukkan bahwah pondok pesantren

⁹ Hasan Baharun et al., “Modernisasi Pendidikan Di Pondok Pesantren: Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pedatren Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pondok Pesantren,” *Al-Tarbawi Al-Haditsah: Jurnal Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2021): 1, <https://doi.org/10.24235/tarbawi.v6i1.7692>.

el falah telah memanfaatkan teknologi komunikasi untuk membangun koniktivitas diantra para *stakeholder*. Melalui sistem informasi santri, para *stakeholder* dapat melakukan kontrol dan pengawasan dengan mudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.¹⁰

3. Penelitian berupa tesis yang dilakukan oleh Rofiq Romadlan dengan judul “Sistem Informasi Manajemen perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan di IAIN Madura”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi SIM di perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan yang baik kepada semua *stakeholders*. Hasil dalam penelitian ini menunjukan beberapa ikhtiyar akademik kampus dalam meningkatkan mutu layanan adalah membuat membuat aplikasi yang diberi nama simpadu (pelayanan akademik dan kepegawayan), *e-learning* (pembelajaran media eltronik dan online), *e-Library* (perpustakaan digital), dan *website* (wadah kehumasan).¹¹
4. Penelitian berupa jurnal yang dilakukan oleh Abdus Syukur dan kawan-kawan dengan judul “sistem informasi pondok pesantren darul ulum Banyuanyar berbasis *web* dan *android*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi sistem Informasi manajemen dalam mengelola data santri mulai dari penerimaan santri baru, data kondisi kesehatan dan data santri tahfidz. Dengan adanya sistem Informasi manajemen diharapkan proses pengelolaan santri lebih efisien. Hasil penelitian ini menunjukan

¹⁰ Uus Muhammad Husaini, “Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Melalui Sistem,” *Sistem Informasi Manajemen* 8, no. 2 (2020): 10.

¹¹ Rofiq Romadlan, “Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)” (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022).

penggunaan sistem informasi manajemen dalam pondok pesantren berdampak sangat baik. *User* dapat memberikan kemudahan dalam mencari data dan wali santri lebih mudah memantau tanpa harus datang kepondok pesantren.¹²

5. Penelitian berupa jurnal yang dilakukan oleh Reyhannisa Erico Ramadhan dengan judul “Sistem Informasi Manajemen Keuangan di Pondok Pesantren Adh-Dhuha”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi manajemen keuangan di Pondok pesantren Adh-Dhuha. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem sudah berjalan dengan baik sehingga dianggap sangat layak untuk digunakan dalam melakukan manajemen keuangan yang baik.¹³

Tabel 1.1 : Orisinalitas Penelitian

No	Nama, Tahun, jenis dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1	Hasan Baharun (2021) Jurnal “Modernisasi Pendidikan di Pondok Pesantren: Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Aplikasi Padatren dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pondok Pesantren”.	Sama-sama berorientasi pada peningkatan mutu layanan pendidikan di pondok pesantren.	Penelitian ini fokus pada modernisasi pengelolaan pondok pesantren	Penelitian ini fokus pada penerapan sistem informasi manajemen di dua pondok pesantren yaitu pondok pesantren mamabaul ulum bata-

¹² Abdus Sakur and Ubaidi, “Sistem Informasi Pondok Pesantren Darul Ulum Banyuwangi Berbasis Web Dan Android,” *Jurnal Insand Comtech* 6, no. 2 (2020): 23–29.

¹³ Reyhannisa Erico Dwi Reyhannisa Erico Dwi Ramadhana and Azizah Fatmawati, “Sistem Informasi Manajemen Keuangan Di Pondok Pesantren Adh-Dhuha,” *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)* 1, no. 2 (2020): 93–99, <https://doi.org/10.20884/1.jutif.2020.1.2.20>.

2	Uus Muhammad Husaini (2020) Jurnal “Pemamfaatan Teknologi Komunikasi Melalui Sistem Informasi Manajemen di Pondok Pesantren Nurul El Falah”.	Sama-sama membahas tentang pemamfaatan komputer, software dan jaringan dalam pengelolaan pondok pesantren.	Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan teknologi kumunikasi dalam pengelolaan pondok pesantren	bata dan pondok pesantren punjak harus ada di pamekasan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan
3	Rofiq Romadlan (2022) Tesis “Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di IAIN Madura”.	Sama-sama membahas tentang penggunaan teknologi dalam meningkatkan mutu layanan.	Penelitian ini fokus pada SIM di lembaga pendidikan perguruan tinggi.	
4	Abdus Syukur (2020) Jurnal “Sistem Informasi Pondok Pesantren Darul Ulum Banyuwanyar Berbasis Web dan Android”.	Sama-sama membahas tentang penggunaan wabsite dalam mengelola lembaga pondok pesantren.	Penelitian ini fokus pada objek seperti penerimaan santr baru dan kesehatan santri.	
5	Reyhannisa Erico Ramadhan (2020) Jurnal “Sistem Informasi Manajemen Keuangan di Pondok Pesantren Adh-Dhuha”.	Sama-sama membahas tentang penggunaan sistem informasi dalam manajemen pondok pesantren	penelitian ini berfokus pada sistem informasi manajemn keunagan dalam pondok pesantren.	

Berdasarkan dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti dalam objek yang sama yaitu tentang pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, maka dapat disimpulkan bahwa salah satu perbedaan penelitian ini dengan

penelitian sebelumnya adalah fokus penelitian ini pada pemanfaatan sistem informasi manajemen di lembaga pendidikan yaitu pondok pesantren dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan khususnya dalam layanan pondok pesantren sebagai penyedia jasa pendidikan. Pondok pesantren yang menjadi tempat penelitian terdiri dari dua pondok pesantren yaitu pondok pesantren mamabaul ulum bata-bata Pamekasan dan mahad Al-Izzah Batu.

F. Definisi Istilah

Peneliti memberikan batasan dalam melakukan penelitian ini, sehingga penelitian akan lebih spesifik pada konsep atau variabel yang ada pada judul yang diteliti oleh peneliti.

1. Strategi

Strategi dalam penelitian ini adalah berupa rencana atau cara yang dimiliki oleh lembaga pendidikan dalam hal ini pondok pesantren, sehingga tujuan yang sudah ditetapkan akan lebih efektif dan efisien untuk dicapainya. Maksud strategi dalam penelitian ini adalah cara khusus pondok pesantren yang menjadi tempat penelitian yaitu pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari beberapa sub-sistem atau komponen yang saling berkolaborasi dan berintegrasi dengan cara mengolah data dengan komputer sehingga menghasilkan informasi

yang berkualitas dalam membantu manajemen.¹⁴ Maksud sistem informasi Manajemen dalam penelitian ini adalah fokus pada penerapan teknologi berupa SIM di pondok pesantren yang menjadi tempat penelitian yaitu pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu.

3. Mutu Layanan Pendidikan

Mutu dapat dipahami sebagai kualitas dalam suatu barang atau jasa yang memenuhi atau melebihi kebutuhan dari konsumen. Sedangkan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.¹⁵ Mutu layanan pendidikan berarti standar kualitas pendidikan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan undang-undang.

Mutu layanan pendidikan adalah suatu usaha dan arahan dalam mengkolaborasikan dan mensinergikan seluruh komponen dalam pelayanan pendidikan untuk mencapai suatu tujuan yaitu memberi rasa puas kepada pelanggan pendidikan.¹⁶ maksud mutu layanan pendidikan dalam peneltian ini memfokuskan pada pelayanan yang berkualitas yang

¹⁴ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen*, pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). 57.

¹⁵ Bambang Kesowo, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional" (2003).

¹⁶ Yusroh El Yasmin et al., "Model Mutu Layanan Pendidikan Agama Islam" 15, no. 1 (2023): 65–81, <https://doi.org/10.35457/konstruk.v15i1.2617>.

diberikan oleh lembaga pendidikan dalam hal ini pondok pesantren sebagai penyedia jasa pendidikan kepada pelanggan baik peserta didik, wali murid, atau masyarakat dalam proses pendidikan yang ada di lembaga tersebut.

4. Pondok Pesantren

Pondok pesantren adalah suatu lembaga pendidikan yang berorientasi pemahaman ilmu agama mulai dari ilmu fiqih, tasawuf, aqidah, ahlak, ilmu alat seperti nahwu dan sorrof, dan ilmu pengetahuan yang lain. Pondok pesantren memiliki beberapa komponen mulai dari kiai sebagai pendidik, santri sebagai anak didik, asrama sebagai tempat tinggal santri, masjid atau mesolla sebagai tempat solat dan belajar, kitab klasik yang dikenal dengan kitab kuning dan kitab kontemporer sebagai referensi bacaan dan kegiatan pembelajaran. Peneliti dalam penelitian ini fokus pada pondok pesantren yang menjadi tempat penelitian yaitu pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, susunan kepenulisan terdiri dari enam bab, bab pertama berupa pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan. Latar belakang masalah menjabarkan tentang penerapan sistem informasi manajemen (SIM) dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di pondok pesantren yang masih relatif sedikit.

Pada bab ini dicantumkan pula mengenai fokus penelitian sebagai rumusan masalah yaitu bagaimana implementasi SIM dalam pondok pesantren serta kendala apa yang dihadapinya. Dalam bab pendahuluan juga membahas mengenai manfaat maupun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Sehingga dapat memberikan kontribusi yang baik dalam khazanah keilmuan dan bagi lembaga yang menjadi subyek penelitian. Bab ini juga memaparkan penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Beberapa penelitian tersebut berasal dari beberapa jurnal dan tesis dengan tujuan sebagai pembanding dalam penelitian ini.

Bab dua adalah bab kajian teori, bab ini memaparkan tentang teori yang relevan. Kerangka teori menjelaskan tentang teori serta kepustakaan terkait SIM yang akan dijadikan pijakan untuk menggali data, mulai dari konsep berupa definisi dan pendapat para ahli serta kategorisasi sebagai batasan-batasan dalam penelitian ini. Dalam bab ini juga akan dipaparkan tentang kerangka berpikir dalam penelitian ini, sehingga akan lebih mudah dalam memahami penelitian ini.

Bab tiga akan memaparkan metode penelitian. Metode penelitian ini digunakan untuk mencapai tujuan penelitian sesuai yang diharapkan oleh peneliti. Metode penelitian merupakan penjelasan secara rinci terkait metode maupun teknik yang digunakan dalam penelitian ini, mulai dari pendekatan, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data, serta teknik validasi data. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan adalah

pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus dengan menggunakan rancangan multikasus.

Bab empat paparan data dan hasil penelitian. Penenliti akan memaparkan tentang gambaran umum pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan mahad Al-Izzah Batu sebagai subjek penelitian, penyajian data dan analisis data. Penyajian data tersebut berupa data-data yang diperoleh oleh peneliti selama penelitian berlangsung. Pemaparana data akan menyesuaikan dengan temuan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti tentang strategi pengembangan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di pondok pesantren.

Bab lima akan dilanjutkan pembahasan hasil penelitian. Dalam bab ini akan menjabarkan tentang temuan penelitian setelah peneliti melakukan analisis terhadap data yang diperoleh dari lapangan dan melakukan intrerpretasikan dengan teori yang ada. Dalam bab lima ini akan dilakukan analisis data berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada bab I dengan teori-teori yang terdapat pada bab II. Selanjutnya peneliti akan menggunakan metodologi peneitian yang telah dijelaskan pada bab III dan paparkan pada bab IV dari temuan penelitian di lapangan.

Bab enam adalah bab penutup. Bab ini mencakup kesimpulan, saran, rekomendasi, dan keterbatasan penelitian. Kesimpulan akan menjelaskan terkait jawaban yang diperoleh peneliti atas permasalahan penelitian secara singkat dan jelas.

Bagian akhir dalam penelitian ini memuat daftar pustaka berupa refrensi-refrensi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini. Setelah itu akan dilanjutkan dengan lampiran, yaitu: dokumen saat penelitian dan kegiatan di pondok pesantren tempat peneliti melakukan penelitian, surat permohonan ijin penelitian, dan surat dari izin penelitian dari pondok pesantren.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

1. Strategi

Strategi berasal dari Bahasa Yunani yaitu "*Strategos*" yang artinya jenderal. Kata "*Strategos*" dari kata "*stratos*" yang berarti militer dan "*ag*" yang berarti pemimpin. Kata strategi merupakan adopsi dari dunia militer namun dengan berkembangnya waktu, kata tersebut digunakan di dalam disiplin ilmu yang lain seperti sosial, budaya, ekonomi dan pendidikan.

Berikut beberapa pendapat para ahli tentang strategi. Menurut Kolter yang dikutip oleh Nur Kholis bahwa strategi adalah penempatan misi organisasi, penempatan sasaran organisasi dengan mempertimbangkan kekuatan internal dan eksternal, perumusan kebijakan, dan teknik tertentu untuk mencapai sasaran dan tujuan organisasi dapat tercapai. Aliminsyah dan Pandji yang dikutip oleh Nur Kholis dalam bukunya mengatakan bahwa strategi wujud rencana yang terarah untuk mendapatkan hasil yang maksimal.¹⁷ Berdasarkan pendapat dua tokoh tersebut dapat dipahami bahwa strategi adalah suatu kiat, cara, teknik yang digunakan dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini strategi dalam setiap organisasi merupakan suatu rencana untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Strategi dapat dipahami sebagai upaya organisasi untuk melakukan pertumbuhan dan perkembangan untuk mencapai tujuan tertentu secara

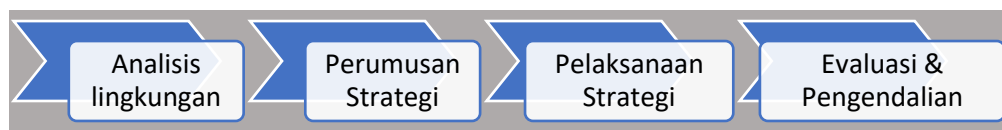
¹⁷ Nur Kholis, "Manajemen Strategi Pendidikan," *Buku Manajemen Strategi Pendidikan* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014). 5.

efektif dan efisien. Adapun beberapa tahapan strategi termasuk strategi pengembangan menurut Mulyadi adalah dimulai dari perumusan, perencanaan, penyusunan program, penyusunan anggaran, pengimplementasian, dan pemantauan. Langkah tersebut merupakan beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam pembuatan pengembangan strategis.

Terdapat beberapa unsur dasar dari strategi, termasuk strategi pondok pesantren dalam menghasilkan mutu layanan berbasis SIM yaitu:

- a. Analisis lingkungan, analisis lingkungan merupakan langkah pertama yang harus dilakukan dalam menentukan strategi yang baik untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan di internal dan ancaman, peluang di eksternal melalui analisis SWOT. Pada tahapan ini sudah mulai difikirkan tentang struktur organisasi, budaya organisasi dan sumber daya organisasi.
- b. Perumusan strategi, dalam perumusan terdapat beberapa hal yang harus ditentukan setelah teridentifikasi suatu masalah melalui analisis SWOT. Beberapa yang harus ditentukan dalam perumusan strategi sebagai sebuah perencanaan adalah penentuan visi, misi, sasaran, strategi, dan kebijakan.
- c. Pelaksanaan strategi, setelah merumuskan strategi maka langkah selanjutnya adalah pelaksanaan dari strategi yang telah dirumuskan melalui beberapa program untuk mencapai tujuan organisasi, merumuskan anggaran biaya semua program yang akan dilaksanakan, dan prosedur sebagai standar dari operasional secara rinci.

- d. Evaluasi dan pengendalian, evaluasi dan pengendalian merupakan proses pemantauan dan penilaian terhadap pelaksanaan yang sudah sesuai dengan perencanaan. Evaluasi berarti membandingkan antara keinginan yang tuangkan dalam perencanaan dengan kinerja yang telah terealisasi.¹⁸



Gambar 2.1 : Unsur-unsur Strategi

2. Konsep Sistem Informasi Manajemen

a. Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan kumpulan dari beberapa kata sistem, informasi, dan manajemen. Sehingga dari kumpulan kata tersebut menghasilkan satu kesatuan suatu definis yang saling berhubungan.

1) Sistem

Sistem merupakan suatu yang selalu ada dalam kehidupan manusia. Manusia sebagai makhluk hidup tentu membutuhkan pada sesuatu yang lain. Sistem menurut sejarahnya berasal dari bahasa Yunani yaitu “*sistema*” yang berarti kesatuan, atau kumpulan dari bagian-bagian subsistem atau komponen yang memiliki hubungan satu dengan yang lainnya.¹⁹

¹⁸ Kholis. 16.

¹⁹ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen*. 1.

Berikut merupakan beberapa definisi tentang sistem menurut beberapa ahli. Lipursari berpendapat bahwa sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul dan bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sedangkan menurut Djumiarti sistem adalah himpunan dari unsur-unsur, kumpulan, komponen atau variable-variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling terkait antara satu sama lain dan terpadu untuk mencapai tujuan tertentu.²⁰

Azhar Susanto memahami sistem sebagai kumpulan atau grup dari bagian atau komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu. Gordon B. Davis dan Margrethe H. Olson yang dikutip oleh Rahmat Taufiq mendefinisikan sistem bisa berbentuk sistem abstrak seperti ide, gagasan, konsep dan sistem fisik berupa kumpulan elemen yang selalu bekerja untuk mencapai tujuan.²¹

Menurut Raymond McLoed yang dikutip oleh Prima Gusti Yanti, sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Budi Sutedjo, sistem adalah Kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan dalam mencapai suatu tujuan. Sedangkan Gordon B. Davis yang dikutip oleh

²⁰ Husaini, "Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Melalui Sistem."

²¹ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen*. 2.

Prima Gusti Yanti, sistem merupakan bagian-bagian yang beroperasi secara bersama-sama untuk mencapai beberapa tujuan.²²

Berdasar beberapa definisi sistem berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat dipahami bahwa sistem adalah kumpulan dari beberapa subsistem atau komponen baik yang berupa abstrak maupun fisik yang saling berigrasi dan berkolaborasi untuk mencapai suatu tujuan yang ditentukan. Sistem merupakan kumpulan dari sumber daya manusia dan sumber daya alam yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Terdapat beberapa proses yang sistematis dalam suatu sistem yaitu *input*, proses, uotput dan feedback.²³

a) *Input*

Input merupakan semua kegiatan (pencatatan, pengetikan, pengiditan) untuk memasukan data baik data fisik mauoun non fisik. *Input* fisik berupa berkas-berkas, data-data laporan dan benda-benda, dan lain-lain. Sedangkan *input* non fisik berupa data dari flasdisk, disket, dan penyimpanan lainnya.

Data itu sendiri adalah rekaman dari beberapa fakta yang terjadi di lapangan.data merupakan keterangan-keteranga tentang suatu hal dapat berupa Sesutu yang diketahui atau suatu fakta yang dapat digambarkan lewat angka, symbol, kode dan lain-lain.

²² Eti Rochaety, Pontjoroni Rahayuningsih, and Prima Gusti Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006). 3.

²³ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen*. 7.

b) Proses

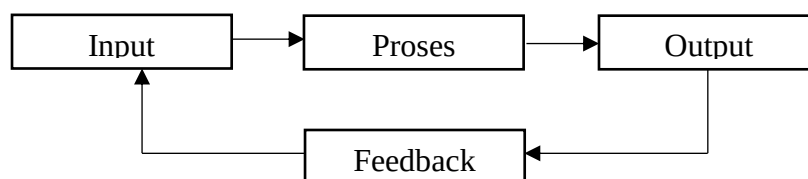
Proses adalah suatu kegiatan yang merubah *input* menjadi sebuah *output*. Sehingga data yang telah diproses menjadi *output* tersebut memiliki nilai tambah dan lebih berguna. Data yang sudah diproses dengan benar dan menjadi sebuah *output* itu disebut dengan informasi.

c) Output

Output merupakan hasil dari *input* yang diproses. *Output* sering disebut dengan sebuah informasi. Perbedaan antara *input* dengan *output* adalah *output* memiliki nilai tambah dan sangat bermanfaat bagi pengguna atau dapat dibuat referensi dalam pengambil suatu keputusan.

d) Feedback

Feedback atau umpan balik merupakan proses memasukan kembali sebuah data kedalam *input* untuk diproses Kembali sehingga menghasilkan suatu *output* yang baru. Tujuan dari memasukan kembali sebuah data kedalam *input* apabila ouput atau informasi yang didadptkan kurang akurat dan kurang maksimal.



Gambar 2.2: Proses Suatu Sistem

2) Informasi

Terdapat beberapa pendapat para ahli tentang definisi dari informasi. Azar Susanto menyebutkan bahwa informasi adalah hasil

pengolahan data yang memberikan arti dan mamfaat. Kusrini mendefinisikan informasi adalah hasil olah data dimana data-data tersebut sudah diproses untuk menjadi suatu yang bermakna dalam mengambil keputusan. Gordon B. Davis dan Margrethe H. Olson menjelaskan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau masa yang akan datang.²⁴ Budi Sutedjo mengartikan Informasi adalah hasil pemprosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan dan dibutuhkan dalam pemahaman fakta yang ada.²⁵

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat dipahami bahwa informasi adalah data-data yang telah diproses dengan baik sehingga data tersebut memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna. Informasi tersbut dapat dijadikan reprensi bagi pengambil keputusan sehingga keputusan yang ambil menjadi tepat dan sesuai dengan yang diharapkan.

Informasi merupakan sebuah komponen yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik organisasi profit maupun organisasi non-profit termasuk lembaga pendidikan seperti pondok pesantren. Salah satu indikator kemajuan organisasi yaitu apa bila mampu mendapatkan

²⁴ Rohmat Taufiq. 14.

²⁵ Rochaety, Rahayuningsih, and Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. 4.

informasi dengan baik dan akurat. Oleh karena itu, pengelola organisasi termasuk lembaga pendidikan sangat perlu untuk mengelola informasi dengan benar demi kemajuan organisasi. Terdapat beberapa ciri-ciri informasi yang berkualitas yaitu akurasi, relevansi, ketepatan waktu, dan kelengkapan.

a) Akurasi

Akurasi adalah data yang dimasukan dan proses yang digunakan dalam sistem harus sesuai dengan prosedur sehingga informasi yang dihasilkan benar-benar akurat.

b) Relevansi

Relevansi adalah informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi, data yang diproses harus ada hubungan dengan masalahnya. Sehingga informasi yang diberikan seseui dengan masalah yang dihadapi.

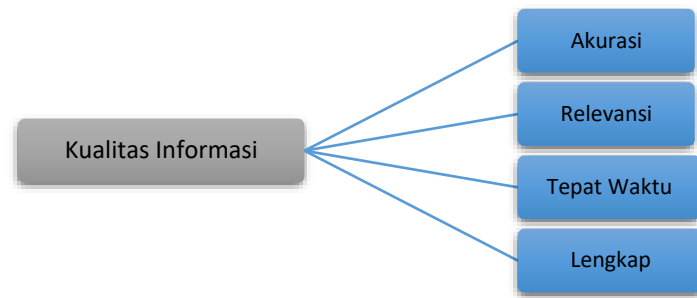
c) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator dari informasi yang berkualitas. Apabila informasi yang diberikan seseuai dengan waktunya maka informasi tersebut menjadi lebih berharga.

d) Kelengkapan

Informasi yang disajikan harus kompresif sehingga orang yang membutuhkan informasi tersebut tidak salah dalam memahami informasi yang diterima. Informasi yang tidak lengkap akan menyebabkan pemahaman yang salah bagi pengguna informasi.²⁶

²⁶ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen*. Hal. 16.



Gambar 2.3: Kualitas Informasi

3) Manajemen

Terdapat beberapa pendapat tentang definisi dari manajemen menurut beberapa para ahli. Definisi Manajemen menurut Richard L Daft adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian organisasi. Menurut Malayu S. P Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Agus Subardi menjelaskan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan pengkoordinasian dan pengawasan sumber-sumber manusia dan alam untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.²⁷

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat dipahami bahwa manajemen adalah proses mencapai suatu tujuan dengan efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan sumber daya organisasi.

²⁷ Rohmat Taufiq. Hal. 36.

Terdapat beberapa fungsi-fungsi dari manajemen itu sendiri. Beberapa ahli memiliki beberapa perbedaan istilah dalam membuat fungsi dari manajemen, tetapi tujuannya sama. Menurut Richard W. Griffin terdapat empat fungsi dari manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).²⁸

4) Sistem Informasi Manajemen

Sebagaimana yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa sistem adalah kumpulan dari beberapa subsistem atau komponen yang saling berintegrasi dan berkolaborasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Informasi adalah data-data yang diolah sehingga memiliki nilai tambah dan lebih bermanfaat bagi penggunaan. Dan manajemen adalah proses mencapai tujuan tertentu dengan efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sumber daya organisasi.

Terdapat beberapa definisi sistem informasi dan sistem Informasi manajemen (SIM) yang telah ditulis oleh para ahli. Azar Susanto mendefinisikan sistem informasi adalah kumpulan dari subsistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berarti dan berguna. Menurut Abdul Kadir, sistem informasi adalah kombinasi atas prosedur kerja, informasi,

²⁸ Rohmat Taufiq. 35.

orang, teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.²⁹ Menurut James A O'Brain, sistem Informasi adalah kombinasi teratur antara manusia, hardware, software, jaringan komunikasi, sumber daya data yang mengumpulkan, megubah dan menyebarkan informasidalam sebuah organisasi.³⁰

Menurut Azar Susanto, sistem informasi manajemen (SIM) adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan beerjsama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Raymond Mc Load, SIM adalah suatu sistem berbasis komputer yang memuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa.³¹ Menurut Titik Djumiarti, jaringan prosedur pengelolaan data dengan tujuan menyediakan data kepada manajemen baik data yang bersifat internal maupun bersifat eksternal.³²

Gordon B. Davis mendefinsikan sistem informasi manajemen sebagai sebuah sistem manusia/mesin yang terintegrasi untuk menyajikan infoemasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi dengan menggunakan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*)

²⁹ Rohmat Taufiq. 18.

³⁰ Anis Farida, Rudy Wahyono, and Fajar Supanto, "Model Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pondok Pesantren," *JAMP: Jurnal Administrasi Pendidikan* 4 (2021): 24–31, <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/>.

³¹ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen*. 58.

³² Husaini, "Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Melalui Sistem."

komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan data base.³³ Menurut Robert G. Murdick yang dikutip oleh Eti Rochaety, sistem informasi manajemen adalah proses komunikasi dimana *input* direkam, disimpan, dan diambil kembali untuk menyajikan keputusan yang berbentuk *output* mengenai perencanaan, pengorangan, dan pengendalian.³⁴

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tentang sistem informasi manajemen, maka dapat dipahami bahwa SIM adalah Sistem informasi merupakan gabungan dari sistem dan informasi, dengan apabila digabung dapat didefinisikan bahwa sistem Informasi adalah kumpulan subsistem yang saling berintegrasi dan berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah tertentu dengan cara mengolah data dengan alat yang namanya komputer sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna.

Sistem informasi apabila digabungkan dengan manajemen akan menjadi sistem informasi manajemen (SIM) dan akan melengkapi dari definisi sebelumnya. Definisi dari sistem informasi manajemen (SIM) adalah kumpulan subsistem yang saling berintegrasi dan berkolaborasi untuk membantu manajemen dalam menyelesaikan masalah tertentu dan memberikan informasi yang berkualitas melalui data yang diproses

³³ Gordon B.Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: PPT Pustaka Binaman Pressindo, 1999). 3.

³⁴ Rochaety, Rahayuningsih, and Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. 12.

dengan komputer sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna.

Sistem Informasi manajemen pendidikan dapat dipahami sebagai perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi informasi teknologi untuk memilih, menyimpan, mengolah, mengambil kembali, data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan dalam bidang pendidikan. SIM pendidikan juga dirancang untuk menyediakan informasi yang dapat membantu pengambil keputusan yang bersifat manajerial berdasarkan informasi yang telah diproses SIM.³⁵

Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama dengan cara memproses data sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi penggunanya termasuk dalam bidang pendidikan. Terdapat beberapa komponen dalam Sistem Informasi menurut James A O'Brien yang dikutip oleh Rohamt Taufiq. Komponen tersebut terdiri dari manusia (*brainware*), perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*Software*), data dan jaringan.³⁶

a) Manusia (*brainware*)

Manusia dalam ilmu manajemen disebut sumber daya manusia (SDM), sedangkan dalam dunia komputer manusia sebut sebagai *brainware* karena manusia sebagai pengguna atau pengoperasikan komputer. Manusia dalam sistem informasi

³⁵ Rochaety, Rahayuningsih, and Yanti. 13.

³⁶ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen*. 65.

diklasifikasikan menjadi beberapa macam, yaitu *user* (pengguna), *development* (pengembang), *desainer* (orang mampu mendesain *input*, *output*, database, jaringan sesuai kebutuhan user), *programer* (orang yang menguasai bahasa programan komputer), *administrator* (orang yang mengatur program komputer dan jaringan komputer), ahli jaringan.

b) Perangkat Keras (*hardware*)

Perangkat keras merupakan alat komputer yang tampak dan berupa benda. Perangkat keras dalam dunia komputer disebut dengan *hardware*. Perangkat keras menurut fungsinya dibagi menjadi tiga. *Pertama*, perangkat keras *input* yang berfungsi untuk menginput data dan untuk selanjutnya diproses. Beberapa contoh dari perangkat keras *input* adalah mouse, keyboard, scanner, alat baca barcode, dan lain-lain. *Kedua*, perangkat keras proses merupakan perangkat keras yang berfungsi untuk memproses data yang sudah dimasukkan. Beberapa contoh dari perangkat keras proses adalah processor/CPU, RAM (random Access memory), hardisk, flashdisk dan yang lain. *Ketiga*, perangkat keras *output* yaitu suatu perangkat keras yang berfungsi menampilkan data atau informasi. Beberapa contoh dari perangkat keras *output* adalah monitor, LCD dan lain-lain.

c) perangkat Lunak (*Software*)

perangkat lunak merupakan berupa perangkat yang terdiri dari program yang digunakan untuk memerintahkan komputer untuk melakukan sesuatu sehingga menghasilkan output yang diinginkan. Perangkat lunak dalam dunia komputer disebut dengan *software*.

Berdasarkan fungsinya, *software* diklasifikasikan menjadi tiga. *Pertama*, perangkat lunak sistem yaitu perangkat lunak yang berinteraksi dengan komputer dalam memerintahkan perangkat keras. *Kedua*, perangkat lunak aplikasi yaitu perangkat lunak yang banyak dibutuhkan oleh orang-orang dalam mengaplikasikan komputer. *Ketiga*, bahasa pemrograman yaitu bahasa yang digunakan untuk memberitahu komputer agar dapat melakukan sesuatu yang diperintah.

d) Data

Data adalah kumpulan dari beberapa fakta yang terjadi. Kumpulan dari data yang berhubungan itu disebut *data base*. *Data base*/basis data tersimpan di perangkat keras dan dimanipulasi dengan perangkat lunak. *Data base* merupakan salah satu yang sangat penting dalam informasi, karena merupakan dasar dalam penyediaan informasi yang diperlukan oleh pengguna.

Terdapat beberapa manfaat dari *data base* atau basis data yaitu keakuratan, kelengkapan data, kecepatan, efisiensi ruang

penyimpanan, keamanan, kebersamaan pemakai, perbedaan kebutuhan yang dapat diseimbangkan.

e) Jaringan

Jaringan atau jaringan komunikasi adalah sistem komputer, telepon, atau peranti komunikasi lain yang terinterkoneksi sehingga mampu saling berkomunikasi serta bertukar aplikasi dan data. Dengan jaringan komputer, maka yang satu dapat berhubungan dengan komputer yang lain.

Terdapat berapa macam beberapa komponen dari jaringan komputer, yaitu seperti server (pusat jaringan), modem, Hub (alat penghubung komputer), *LAN Card (local Areal Network)*, *Switch*, *Routher*, *kabel*, *konektor*.

b. Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Pendidikan

Sepuluh tahun terakhir, perkembangan informasi teknologi (IT) sangat pesat perkembangannya dan mempengaruhi setiap dimensi kehidupan mulai ekonomi, sosial, politik, dan dunia pendidikan. Lembaga pendidikan melihat bahwa informasi teknologi (IT) sebagai alat yang sangat menarik untuk membuat operasional organisasi lebih efisien. Pendidikan dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi, termasuk dalam pemberian layanan bagi pengguna jasa pendidikan. Oleh karena hal tersebut lembaga pendidikan harus mampu memanfaatkan teknologi yang berbasis digitalisasi dengan menerapkan sistem informasi manajemen (SIM) dalam pengelolaannya.

Bentuk layanan berbasis Informasi teknologi (IT) dalam pendidikan termasuk dalam pondok pesantren dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu pokok dan layanan bantu.³⁷ Layanan pokok merupakan layanan utama dalam pendidikan yang harus ada, dan layanan bantu merupakan layanan yang akan menyempurnakan layanan yang terdapat dalam layanan pokok. Berikut penjelasan tentang layanan pokok dan layanan bantu dalam pendidikan.

1) Layanan Pokok

Pengelola sekolah dalam memenuhi kebutuhan tenaga *stakeholder* yang berhubungan dengan pelayanan pokok dalam menjalankan tugasnya harus dibantu oleh sumber daya yang profesional dalam menjalankan sistemnya. Beberapa bidang pelayanan yang membutuhkan sumber daya manusia adalah:

a) Pelayanan Pengajaran

Pelayanan Pengajaran merupakan pelayanan berupa pentransferan ilmu pengetahuan yang dilakukan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan kepada peserta didik. Bentuk pengajaran yang dilakukan tenaga pendidik bisa berbentuk kegiatan intrakurikuler, ekstrakurikuler, dan kokurikuler. Bentuk pelayanan dalam pembelajaran di lembaga

³⁷ Mutu Layanan and Pendidikan Madrasah, "Mutu Layanan Pendidikan Madrasah," *Jurnal of Islamic Education and Management* 2, no. 2 (2022): 29–44.

pendidikan dengan pemanfaatan teknologi yaitu salah satunya dengan menggunakan model pembelajaran dengan *e-Learning*.

b) Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan yang berhubungan dengan ketertiban administrasi. Kegiatan administrasi meliputi kepemimpinan, pengarahannya, pengawasan, pencatatan dan lain sebagainya. Pelayanan administrasi dalam lembaga pendidikan dapat dilakukan sejak peserta didik masuk mendaftar, melakukan pembayaran, sampai mereka lulus dari lembaga pendidikan tersebut. Jenis pelayanan dalam administrasi yaitu calon peserta didik dapat melakukan pendaftaran melalui *website* atau aplikasi yang disediakan oleh lembaga pendidikan, calon peserta didik atau peserta didik dapat melakukan pembayaran melalui digital, dan lain-lain. Dan tersedianya media sosial (FB, twitter, IG, dan lain-lain) lembaga pendidikan untuk memudahkan pelanggan mendapatkan informasi tentang lembaga pendidikan.

c) Pelayanan Sarpras

Pelayanan sarana dan prasarana adalah pelayanan yang dilakukan oleh pengelola pendidikan untuk memastikan kebutuhan pembelajaran yang dibutuhkan oleh lembaga pendidikan tersedia, sehingga proses pembelajaran dalam lembaga tersebut bisa optimal. Beberapa pelayanan dalam sarana prasarana pendidikan

meliputi layanan perpustakaan, layanan pusat-pusat sumber belajar, layanan laboratorium, dan layanan sarpras yang lain dalam lembaga pendidikan.

d) Pelayanan peserta didik

Peserta didik merupakan pelanggan jasa pendidikan utama dalam suatu lembaga pendidikan. Sehingga tujuan lembaga pendidikan harus memiliki tanggung jawab penuh dalam mengembangkan kemampuan peserta didik sebagaimana harapan yang didapatkan. Peserta didik merupakan *input* yang akan diproses melalui jasa yang ada di dalam lembaga pendidikan untuk menjadi *output* yang berkualitas.

Pengelola lembaga pendidikan harus membuat tahapan-tahapan yang sistematis dalam mengelola peserta didik mulai dari indentifikasi kebutuhan, membuat perencanaan strategis sampai melakukan evaluasi. Pengelola pendidikan harus memberikan pelayanan terbaik kepada peserta didik mulai peserta didik tersebut masuk mejadi bagian *stakeholder* lembaga pendidikan sampai mereka lulus dari lembembaga tersebut.

Peserta didik harus diklasifikasikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuan sehingga bisa berkembang dengan baik dan memberikan kepuasan terhadap materi yang diberikan oleh tenaga pendidik dan kependidikan.

2) Layanan Bantu

Perkembangan dalam dunia pendidikan menuntut lembaga pendidikan harus semakin banyak dalam memberikan pelayanan sehingga sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa pendidikan. beberapa layanan bantu dalam lembaga pendidikan adalah:

a) Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana dan prasarana yang dapat menjadi salah satu kekuatan dalam lembaga pendidikan untuk mencerdaskan pengguna jasa pendidikan termasuk salah satunya peserta didik. Perpustakaan memiliki peranan penting sebagai salah satu sumber ilmu pengetahuan karena di dalamnya terdapat banyak informasi tentang ilmu pengetahuan.

Lembaga pendidikan seyogianya menyediakan perpustakaan yang baik dan mengoptimalkan pelayanannya. Perpustakaan bisa dijadikan sebagai salah satu sumber rujukan bacaan bagi tenaga pendidik dan peserta didik. Pengelola lembaga pendidikan harus membuat strategi yang baik membuat perpustakaan menjadi menarik sehingga membuat peserta didik tertarik untuk datang ke perpustakaan tersebut dan membaca buku yang telah disediakan.

Perkembangan teknologi informasi semakin berkembang. Perpustakaan harus bisa beradaptasi dengan perkembangan

teknologi, informasi, dan komunikasi. Perpustakaan harus memanfaatkan teknologi dalam pelayanannya terhadap pengunjung, mulai dari pengecekan ketersediaan buku, peminjaman, perpanjangan, bahkan ketersediaan buku digital. Sehingga dengan sistem yang baik pengunjung sebagai pelanggan jasa merasakan kepuasan karena telah mendapatkan pelayanan yang bermutu. Beberapa jenis-jenis pelayanan informasi teknologi perpustakaan adalah tersedianya website atau aplikasi dalam operasional perpustakaan *electronic library (e-lib)* dan *digital library (d-lib)*.

b) Pelayanan Gedung

Pemeliharaan aset seperti pemeliharaan gedung dalam lembaga pendidikan sangat diperlukan. Dengan pemeliharaan gedung, lembaga pendidikan akan dapat lebih menghemat dalam pembiayaan operasional. Pemeliharaan terhadap gedung akan berpengaruh pada kenyamanan pengguna jasa pendidikan dalam proses pembelajaran yang ada dalam lembaga pendidikan. Sehingga pada *output* dari lembaga pendidikan.

c) Pelayanan Kesehatan dan Keamanan

Salah satu tujuan penting suatu pendidikan adalah membentuk kesehatan fisik dan mental pada peserta didik. Sehingga salah satu kegiatan dalam lembaga pendidikan adalah

adanya kegiatan ekstrakurikuler berupa kegiatan pendidikan jasmani berupa olahraga dan kesehatan.

Lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan kesehatan dan keamanan membentuk divisi khusus seperti bimbingan konseling (BK), unit kesehatan santri (UKS), lembaga keamanan lembaga pendidikan. Semua divisi tersebut dibuat untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh *stakeholder* lembaga pendidikan.

3. Mutu layanan pendidikan Pondok Pesantren

a. Pengertian Mutu

Mutu secara sederhana dapat dipahami sebagai kualitas dalam suatu barang atau jasa yang memenuhi atau melebihi kebutuhan dari konsumen. Menurut KBBI jasa diartikan sebagai ukuran baik buruk suatu benda, kadar, taraf atau derajat. Apabila ada kata mutu biasanya yang terlintas dalam pikiran seseorang adalah kualitas suatu barang bagus, pelayanan yang maksimal dan memuaskan.

Terdapat tiga tokoh atau penulis penting tentang mutu yang memberikan kontribusi besar terhadap ilmu pengetahuan. Tokoh tersebut adalah W. Edwards Deming, Joseph Juran, dan Philip B. Crosby. Ketiganya memiliki konsentrasi mutu dalam dunia industri produksi, meskipun demikian ide atau konsep mereka dapat digunakan dalam industri jasa seperti lembaga pendidikan.³⁸ Berikut pendapat tokoh tersebut tentang

³⁸ Sallis, *Total Quality Management in Education Terj. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi*. 95.

mutu yaitu: Edward Deming yang dikutip oleh Edward Sallis menyebutkan bahwa mutu adalah *“A predictive degree of uniformity and dependability at a low cost, suited to the market”*.³⁹ Maksudnya yaitu kesesuaian barang atau jasa dengan kebutuhan pasar dan memiliki nilai yang rendah.

Joseph M. Juran menyebutkan bahwa mutu adalah *“Fitness for use, as judged by the user”* yaitu kecocokan penggunaan produk seperti yang dinilai oleh pengguna. Maksudnya konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa yang diberikan.⁴⁰ Philip B. Crosby dikutip oleh Edward Sallis menyebutkan bahwa mutu adalah *“Conformance to requirements”* yaitu sesuai dengan persyaratan yang telah distandarkan. Edward Sallis mendefinisikan mutu sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan pelanggan.⁴¹ Armand V. Feigenbaum menyebutkan bahwa mutu adalah *“Full customer satisfaction”* yaitu kemampuannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.⁴²

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat dipahami bahwa, mutu adalah kepuasan atau kecocokan konsumen terhadap suatu produk baik berbentuk barang atau jasa yang diberikan. Terdapat beberapa batasan dalam memahami suatu produk, yaitu mutu kesesuaian produk atau jasa dengan ekspektasi pelanggan yang telah diharapkan, mutu berkaitan dengan jasa dan produk, mutu bersifat dinamis.

³⁹ Sallis. 23.

⁴⁰ Yasmin et al., “Model Mutu Layanan Pendidikan Agama Islam.”

⁴¹ Sallis, *Total Quality Management in Education* Terj. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi.. 58.

⁴² Yasmin et al., “Model Mutu Layanan Pendidikan Agama Islam.”

Pada awalnya, mutu hanya digunakan dalam dunia organisasi profit atau perusahaan. Dengan berjalannya waktu, teori tentang mutu diadopsi dalam organisasi non profit termasuk dalam dunia pendidikan. Dalam dunia pendidikan, pelanggan pendidikan diklasifikasikan menjadi dua yaitu pelanggan internal berupa yaitu peserta didik dan pelanggan eksternal yaitu wali murid dan masyarakat.

Suatu lembaga pendidikan disebut bermutu jika telah terjalin kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh lembaga pendidikan itu. Para pelanggan layanan pendidikan menurut Edward Sallis dibagi menjadi empat kelompok, yaitu: Pertama yang belajar, bisa merupakan mahasiswa/pelajar/siswa/ peserta belajar yang biasa disebut klien/pelanggan primer (*primary external customers*). Mereka inilah yang langsung menerima manfaat layanan pendidikan dari lembaga tersebut. Kedua, para klien terkait dengan orang yang mengirimnya ke lembaga pendidikan, yaitu orang tua atau lembaga tempat klien tersebut bekerja, dan mereka ini kita sebut sebagai pelanggan sekunder (*secondary external customers*). Pelanggan lainnya yang ketiga bersifat tersier adalah lapangan kerja bisa pemerintah maupun masyarakat pengguna *output* pendidikan (*tertiary external customers*). Selain itu, yang keempat, dalam hubungan kelembagaan masih terdapat pelanggan lainnya yaitu yang berasal dari intern lembaga; mereka itu adalah para guru/dosen/tutor dan tenaga

administrasi lembaga pendidikan, serta pimpinan lembaga pendidikan (*internal customers*).⁴³

b. Karakteristik Pendidikan Bermutu

Menurut Edward Sallis, terdapat beberapa karakteristik pendidikan bermutu yang perlu diperhatikan dalam lembaga pendidikan, sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pendidikan sebagai pelanggan. Beberapa karakteristik pendidikan bermutu tersebut adalah 1) perbaikan terus menerus, 2) menentukan standar mutu, 3) perubahan kultur, 4) perubahan organisasi, dan 5) mempertahankan hubungan dengan pelanggan.⁴⁴

1) Perbaikan Secara Terus Menerus

Pengelola pendidikan harus selalu memperbaiki sistem pendidikan secara terus menerus. Perubahan terus tersebut menyesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Jika kebutuhan pelanggan mengalami perubahan, maka lembaga pendidikan dengan sendirinya akan merubah mutu dari lembaga pendidikan itu sendiri. Perbaikan mutu harus dilakukan terus menerus tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan cara melibatkan semua komponen yang terdapat dalam lembaga pendidikan.

2) Menentukan Standar Mutu

⁴³ Farida, Wahyono, and Supanto, "Model Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pondok Pesantren."

⁴⁴ Sallis, *Total Quality Management in Education Terj. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi*. 8.

Penentuan standar mutu dalam pendidikan sangat penting untuk mengukur potensi yang dimiliki oleh lembaga pendidikan. penentuan standart mutu bertujuan untuk menetapkan standar yang harus dicapai dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi dan transformasi lulusan lembaga pendidikan. pihak manajemen juga harus menntukan standar mutu materi kurikulum dan standar evaluasi yang akan dijadikan sebagai alat ukur.

3) Perubahan Kultur

Perubahan kuktur untuk perbaikan ini bertujuan untuk membentuk budaya organisasi yang berorientasi pada mutu yang telah ditetapkan. Perubahan kultur dalam lembaga pendidikan akan terasa sulit untuk direalisasikan apabila kerja sama setiap sumber daya manusia yang terdapat dalam instansi tersebut tidak memiliki kometmen yang sama.

4) Perubahan Organisasi

Apabila visi, misi dan tujuan organisasi mengalami peribahan dan perkembangan, maka secara otomatis akan terjadi perubahan pada organisasi. Perubahan organisai ini bukan perubahan pada wadahnya tetapi lebih fokus pada sistem atau skruktur oranisasinya. Perubahan ini menyangkut pada perubahan kewenangan, tugas-tugas dan tanggung jawab.

5) Mempertahankan Hubungan dengan Pelanggan

Tujuan dari perbaikan mutu adalah utnuak memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pengelola pendidikan harus

memprioritaskan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan secara prima. Pengelola harus bisa menerima masukan dari pelanggan untuk membuat sistem pendidikan dalam suatu lembaga lebih baik.

c. Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan

Pengelola pendidikan harus melakukan peningkatan terhadap mutu layanan pendidikan, sehingga dapat sesuai dengan ekspektasi pelanggan sebagai pengguna jasa pendidikan. mutu harus sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Karena pada dasarnya mutu adalah sesuatu yang diinginkan pelanggan bukan yang terbaik keinginan institusi.

Menurut Edward Deming yang dikutip oleh Mulyadi, terdapat beberapa langkah strategis dalam melakukan peningkatan mutu layanan pendidikan, yaitu:

- 1) Mengadakan riset pelanggan dan menggunakan hasilnya sebagai acuan sebagai perencanaan produk pendidikan (*plan*).
- 2) Menghasilkan produk pendidikan melalui proses pembelajaran (*do*).
- 3) Memeriksa produk pendidikan melalui evaluasi pendidikan dan evaluasi pembelajaran, apakah hasilnya sesuai rencana apa belum (*chek*).
- 4) Memasarkan produk pendidikan dan menyerahkan lulusannya kepada orang tua atau masyarakat, pendidikan lanjut, pemerintah dan dunia usaha (*action*).

- 5) Menganalisis bagaimana produk tersebut diterimana di pasar, baik pada pendidikan lanjut atau dalam dunia usaha dalam kualitas, biaya dan kriteria lainnya (*analyze*).⁴⁵

Goetch dan Davis yang dikutip oleh Mulyadi membuat strategi atau langkah-langkah bagi kepala sekolah dalam melakukan pengembangan budaya mutu termasuk peningkatan mutu layanan dalam pendidikan. Strategi tersebut diantaranya adalah; (1) Identifikasi Kebutuhan Perubahan, (2) Menuangkan perubahan yang direncanakan secara tertulis, (3) Pengembangan rencana untuk membuat perubahan, (4) Memahami proses transisi emosi, (5) identifikasi orang-orang kunci dan membujuk mereka agar mendukung perubahan.⁴⁶

Terdapat beberapa hal pokok yang membuat peningkatan mutu layanan termasuk mutu layanan dalam pendidikan. berikut pendapat beberapa tokoh yang dikutip oleh Edward Sallis tentang penyebab kegagalan mutu layanan,

- 1) peningkatan mutu layanan menurut W. Edwards Deming

W. Edwards Deming mengklasifikasikan kegagalan mutu termasuk layanan menjadi dua bentuk yaitu umum dan khusus.⁴⁷ Sebab umum kegagalan mutu dalam pendidikan adalah disebabkan oleh kegagalan sistem yang merupakan masalah internal instansi. Masalah tersebut dapat diatasi apabila sistem dan prosedur instansi tersebut dirubah untuk perbaikan. Selain itu sebab umum yang lain adalah

⁴⁵ Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu* (Malang: UIN-MALIKI Press, 2010). 155.

⁴⁶ Mulyadi. 157.

⁴⁷ Sallis, *Total Quality Management in Education Terj. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi*. 103.

desain kurikulum yang lemah, bangunan yang tidak memenuhi syarat, lingkungan kerja yang buruk, sistem dan prosedur yang tidak sesuai, sumber daya yang kurang.

Sedangkan sebab khusus kegagalan mutu dalam pendidikan adalah ketidak patuhan sumber daya manusia yang ada dalam instansi terhadap prosedur dan aturan yang telah ditetapkan, SDM yang tidak memiliki skil, pengetahuan dan sifat yang dibutuhkan untuk menjadi tenaga pendidik atau kependidikan. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka tugas manajer untuk memperbaiki sistem dan membuat kebijakan untuk menuju arah yang lebih baik.

2) Peningkatan mutu layanan menurut Josep Juran

Menurut pandangan Juran kebanyakan masalah mutu dapat dikembalikan pada masalah manajemen. Permasalahan mutu dalam sebuah instansi termasuk lembaga pendidikan 85% disebabkan oleh kegagalan desain proses yang kurang baik. oleh karena itu 85% permasalahan dalam sebuah instansi dapat dikontrol oleh manajer sebagai penanggung jawab dari manajemen.⁴⁸

Juran mengembangkan suatu konsep yang disebut dengan manajemen mutu strategis (*Strategy quality management*) untuk membantu manajer dalam meningkatkan mutu. SQM merupakan sebuah proses tiga bagian yang didasarkan pada staf pada tingkat berbeda yang memberi kontribusi unik terhadap peningkatan mutu.

⁴⁸ Sallis. 108.

Manajemen senior memiliki pandangan tentang strategis organisasi, manajemen menengah memiliki pandangan operasional tentang mutu, dan karyawan memiliki tanggung jawab terhadap control mutu. Ini adalah ini yang strategis apabila diterapkan dalam pendidikan.

3) Peningkatan mutu layanan menurut Philip B. Crosby

Program peningkatan mutu menurut Philip B. Crosby adalah satu arahan atau bimbingan yang paling detail dan praktis. Tidak seperti Deming yang cenderung filosofis, pendekatan yang dilakukan oleh Crosby merupakan berupakan rencana kegiatan. Beberapa langkah dalam meningkatkan mutu menurut Philip B. Crosby yaitu, adanya komitmen, membangun tim peningkatan mutu, membangun kesadaran mutu, menekankan perlunya pelatihan pengawas, penyusunan tujuan, dan mendirikan dewan-dewan mutu.⁴⁹

Parasurumana dalam penelitiannya di amerika serikat menemukan lima dimensi kualitas pelayanan jasa pendidikan yang harus diperhatikan, yaitu:⁵⁰

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti Fisik maksudnya tersedianya fasilitas berupa fisik seperti gedung sekolah, ruang kelas, ruang laboratorium, fasilitas perpustakaan, media pembelajaran, kantin, tempat parkir, sarana ibadah, dan lain-lain.

2) *Reliability* (Keandalan)

⁴⁹ Sallis. 110.

⁵⁰ Rochaety, Rahayuningsih, and Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Hal. 105.

Keandalan maksudnya kemampuan memberikan pelayanan yang segera, cepat, akurat, dan memuaskan.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap maksudnya kemauan atau ketersediaan para staf untuk membantu para peserta didik dan memberi pelayanan cepat tanggap.

4) *Assurance* (Jaminan)

Jaminan kepada kepada peserta didik mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap peserta didik, serta memiliki staf yang dapat percaya.

5) *Empathy* (Empati)

Kemudahan dalam menghubungi, komunikasi dengan baik, perhaian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didik.

Terdapat beberapa yang harus diperhatikan lembaga pendidikan dalam meperhatikan kaulitas pelayanan jasa, yaitu: ketepatan waktu pelayanan, akuarasi peayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, variasi model pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan.⁵¹

d. Pengertian, Karakteristik, dan Tipologi Pondok Pesantren

Pondok pesantren merupakan lembaga keagamaan yang memberikan pendidikan dan pembelajaran serta mengembangkan dan menyebarkan ilmu agama Islam. Pondok pesantren merupakan kata majmuk dari pondok dan

⁵¹ Rochaety, Rahayuningsih, and Yanti. Hal. 109.

pesantren. Istilah pondok memiliki arti perumahan sederhana yang dipetakan dalam bentuk kamar yang merupakan asrama bagi santri, dan pesantren dapat diartikan tempat tinggal santri atau murid untuk mempelajari ilmu agama dari seorang kyai atau syaikh di pondok pesantren.⁵²

Pemahaman pesantren secara sederhana kata “pesantren” berasal dari kata “santri” dan memiliki tambahan imbuhan pe- di depan dan -an di akhir yang berarti tempat tinggal santri.⁵³ Pesantren dapat dipahami sebagai tempat pendidikan dan pengajaran yang lebih menekankan pada pembelajaran agama Islam dan didukung tempat tinggal sebagai tempat pemukiman santri. Tempat tinggal santri di area pesantren biasanya disebut pondok atau asrama.⁵⁴

Beberapa pendapat para ahli tentang pesantren diantaranya, menurut Zamakhyari Dlofier pesantren adalah pendidikan tradisional dimana para siswa belajar bersama di bawah bimbingan seorang guru yang dikenal dengan sebutan kiai dan siswa memiliki tempat tinggal bersama yang disebut dengan pondok atau asrama.⁵⁵ Menurut Prof. Dr. HA. Mukti Ali Pondok pesantren adalah tempat untuk menyeleksi calon-calon ulama dan kyai.⁵⁶ Perkataan “seleksi” dapat dipahami bahwa ulama kyai itu memang

⁵² M. Ridwan Nasir, *Menacari Tepologi Format Pendidikan Ideal Pondon Pesantren Di Tengah Arus Perubahan* (Yogyakarta: Pustaka belajar, 2005). Hal. 80.

⁵³ Nasir. 81.

⁵⁴ Mujamil Qomar, *Pesantren Dan Transformasi Menuju Demokratisasi Institusi* (Jakarta: Erlangga, 2015). 23.

⁵⁵ Zamakakhsyari Dlofier, *Tradisi Pesantren (Studi Panadangan Hidup Kiai Dan Visinya Mengenai Masa Depan Indonesia)* (Jakarta: LPES, 2011). 79.

⁵⁶ Nasir. 83.

mempunyai bakat menjadi ulama atau kyai. Tidak sedikit orang yang memiliki pengetahuan agama yang luas tetapi tetapi tidak memiliki gelar ulama dan kyai.

Pesantren adalah pendidikan Islam dengan sistem asrama atau pondok dimana kiai sebagai figur sentral, masjid sebagai kegiatan yang yang diikuti santri sebagai kegiatan utamanya. Masstuhu mendefinisika pesantren sebagai lembaga pendidikan tradisional Islam yang bertujuan untuk memahami menghayati, dan mengamalkan ajaran Islam dengan penekanan pada urgensi moral agama Islam sebagai pedoman hidup bermasyarakat dan bersosialisasi. Pesantren dapat dipahami sebagai tempat prosesnya pendidikan, pembelajaran di suatu lemabga pendidikan dimana kiai sebagai figure sentral dan santri belajar bersama dan tinggal bersama di asrama atau pondok.

Imam Suprayogo memandang pondok pesantren merupakan pendidikan yang sangat ideal untuk mendidik karakter generasi bangsa dan menjawab kebutuhan di tengah masyarakat. Pendidikan di pesantren tidak pernah dikeluhkan lulusannya meskipun tidak memiliki standar yang spesifik seperti lembaga pendidikan lain seperti perguruan tinggi dan sekolah. karena di pesantren tidak hanya diajari ilmu yang berbentuk perkataan atau teori tetapi dibarengi dengan contoh langsung berupa perbuatan.⁵⁷

⁵⁷ Imam Suprayogo, *Reformasi Visi Pesantren* (Malang: UIN-MALIKI Press, 2019). 10.

Zamakhyari Dlofier menyebutkan terdapat lima komponen atau subsistem penting dalam pondok pesantren sebagai karakteristik atau ciri khas dan pembeda dengan lembaga yang lain, yaitu kyai, santri, pondok, masjid, pengajaran kitab klasik.⁵⁸ Menurut Mukti Ali yang dikutip oleh Imam Bawani mengatakan bahwa dalam lembaga pendidikan Islam yang disebut dengan pondok pesantren secara umum memiliki beberapa unsur sebagai karakteristik dari pondok pesantren itu sendiri. Unsur tersebut adalah (1) Kyai sebagai pengajar dan pendidik, (2) Santri yang belajar kepada kyai, (3) Masjid sebagai tempat ibadah dan penyelenggara pendidikan, (4) Pondok atau asrama sebagai tempat tinggal para santri.

Ciri khas yang terdapat pada pondok pesantren adalah adanya tempat tinggal untuk para santri di lingkungan pesantren khususnya untuk santri yang jauh, adanya masjid atau mosolla sebagai pusat pendidikan dan tempat ibadah, adanya proses pembelajaran yang dikenal dengan kitab kuning terutama ilmu memahami agama mulai dari fiqih, Aqidah, tasawuf dan bidang ilmu agama yang lain, adanya santri yang belajar, adanya kyai sebagai pengasuh dari pesantren tersebut.

Terdapat beberapa tipologi atau ciri khas yang terdapat pada pesantren. Secara garis besar pondok dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu: pondok pesantren salafiyah, pondok pesantren khalafiyah, dan pondok pesantren kombinasi.⁵⁹

⁵⁸ Ferdinan, "Pondok Pesantren, Ciri Khas Perkembangannya," *Jurnal Turbawi* 1, no. 1 (2016): 12–20.

⁵⁹ Depag RI, *Pondok Pesantren Dan Madrasah Diniyah* (Jakarta: Departemen Agama, 2003). 28.

Ridlwan Nasir mengklasifikasikan pondok pesantren menjadi lima macam, yaitu:

- 1) Pesantren salaf/klasik, yaitu sistem pendidikan yang menggunakan metode salaf (weton dan sorogan) dan sistem klasikal (madrasah)
- 2) Pesantren semi berkembang, yaitu sistem sistem pendidikan yang meggunakan salaf (weton dan sorogan) dan sistem klasikal (madrasah) 90% ilmu agama 10% ilmu umum.
- 3) Pesantren berkembang, yaitu sistem sama dengan semi berkembang hanya saja sistem madrasah 70% ilmu agama dan 30% ilmu umum.
- 4) Pesantren khalaf/modern yaitu sistem sama dengan pesantren berkembang dan membukan pendidikan formal sampai perguruan tinggi.
- 5) Pesantren Ideal yaitu sistem pesantren sama dengan pesantren modern dan membuka pendidikan lebih luas seperti sekolah keterampilan.⁶⁰

Zamakhryari Dlofier mengklasifikasikan pondok pesantren menjadi dua yaitu pondok salaf yaitu pondok pesantren yang tetap mempertahankan metode klasik dan kitab-kitab klasik sebagai inti dari sistem pembelajaran, dan pondok modern yaitu pondok pesantren yang telah memasukan pelajaran-pelajaran umum dan membuka sekolah umum di lingkungan pesantren.⁶¹

⁶⁰ Ridlwan Nasir, *Mencari Tipologi Format Pendidikan Ideal Pondok Pesantren Di Tengah Arus Perubahan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005). 88.

⁶¹ Dlofier, *Tradisi Pesantren (Studi Panadangan Hidup Kiai Dan Visinya Mengenai Masa Depan Indonesia)*. 42.

Jamal Makmur mengklasifikasikan pondok pesantren menjadi tiga, yaitu: (1) pesantren salaf dengan beberapa karakteristik seperti kajian hanya terbatas pada kitab-kitab islam klasik atau dikenal dengan kitab kuning, intensif musyawarah, dan santri edentik dengan memakai songkok, baju dan sarung. (2) Pondok pesantren modern dengan beberapa karakteristik seperti penguasaan terhadap bahasan internasional seperti arab dan inggris, tidak ada kajian kitab klasik, metode pendidikan dan pembelajaran mengadopsi dari metode umum.⁶² (3) Semi salaf-semi modern dengan beberapa karakteristik seperti adanya kajian kitab-kitab klasik dan sistem kurikulum modern seperti penguasaan terhadap bahasa internasional, adanya seragam untuk sekolah formal dan lain-lain.

e. Mutu layanan pendidikan Pondok Pesantren dalam Perspektif Yuridis

Dunia pendidikan Islam seperti pondok pesantren di Indonesia setelah era reformasi menempati kedudukan yang sangat penting di dalam dunia pendidikan nasional. Berbagai undang-undang dan peraturan tentang pendidikan Islam yang dihasilkan oleh pemerintah dimulai. Beberapa undang-undang dan peraturan yang mengatur standar pendidikan nasional sebagai acuan peningkatan mutu layanan pendidikan adalah. Standar pendidikan nasional sudah diatur dalam undang-undang, diantaranya ayat 1 pasal 35 nomor 20 tahun 2003. Berdasarkan undang-undang tersebut,

⁶² Fanani and Elly, *Menggagas Pesantren Masa Depan (Geliat Suara Santri Untuk Indonesia Baru)* (Yogyakarta: Qirtas, 2003). 49.

terdapat beberapa standar pendidikan nasional, yaitu standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana-prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian. Selanjutnya, PP No 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan yang di dalamnya juga mengatur tentang pendidikan Islam, diikuti dengan munculnya PP Nomor 55 tahun 2007 tentang pendidikan agama dan keagamaan, serta yang terakhir adalah Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2010 tentang pengelolaan Pendidikan Agama pada sekolah.⁶³

Secara umum standar mutu layanan pendidikan pondok pesantren sama dengan standar mutu pendidikan yang telah dibuat oleh pemerintah Indonesia, namun ada beberapa undang-undang yang dikhususkan untuk pondok pesantren, sebagaimana isi pasal 15 UU nomor 18 tahun 2019 tentang pesantren menyebutkan bahwa pesantren melakukan fungsi pendidikan sebagai bagian dari penyelenggaraan pendidikan nasional.⁶⁴ Peraturan tentang sistem pendidikan dalam pesantren telah diatur dalam undang-undang nomor 18 tahun 2019 tentang pesantren, peraturan menteri agama nomor 31 tahun 2020 tentang pendidikan pesantren.

Berdasarkan ayat 1 pasal 17 nomor 18 tahun 2019 bahwa pondok pesantren dapat menyelenggarakan sistem pendidikan formal dan/atau nonformal. Berdasarkan pasal 5 bab 2 tahun 2020 tentang sistem pendidikan pesantren, bahwa jenjang pendidikan formal dapat dilakukan berdasarkan

⁶³ Samsirin, "Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam," *Jurnal At-Ta'dib* 10, no. 1 (2015): 139–53, <https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/tadib/article/view/336>.

⁶⁴ kementerian Hukum dan HAM bidang hukum dan perundang-undangan Hukum, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Pesantren" (2019).

satuan pendidikan mulai dari pendidikan dasar (*muadalah ula*), menengah (*muadalah wusto*), dan perguruan tinggi (*ma'had aly*).⁶⁵ Berdasarkan pasal 26 nomor 18 tahun 2019 bahwa sistem penjaminan mutu layanan pendidikan di pesantren disusun oleh majelis masyaikh yang telah ditetapkan oleh menteri agama. Sedangkan pengelolaan data dan informasi pesantren sudah diatur dalam pasal 47 nomor 18 tahun 2019 dan pasal 89 nomor 31 tahun 2020 tentang pengelolaan data dan informasi.

Adanya undang-undang tentang sistem pendidikan pondok pesantren memberikan dampak yang sangat baik untuk perkembangan pondok pesantren sehingga pondok pesantren memiliki legalitas dan memiliki standar yang jelas dalam sistem pendidikan di Indonesia.

f. Urgensi Pemanfaatan SIM dalam Peningkatan Mutu Layanan di Pesantren

Penerapan sistem informasi manajemen peningkatan mutu layanan di lembaga pendidikan termasuk pondok pesantren sangat penting. Diantara tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan kepada pengguna jasa pendidikan, mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa, pemanfaatan informasi teknologi (IT) di lembaga pendidikan, memudahkan pimpinan lembaga pendidikan dalam pembuatan kebijakan. Peningkatan mutu layanan dalam pendidikan merupakan jasa yang

⁶⁵ Kementerian Agama, "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Pendidikan Pesantren" (2020).

diberikan oleh lembaga pendidikan kepada pelanggan pendidikan. sebelum membahas lebih dalam tentang peningkatan mutu layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas pengertian jasa termasuk jasa pendidikan dari para ahli, sehingga dapat dipahami secara menyeluruh (komprehensif).

Menurut Kotler yang dikutip oleh Prima Gusti Yanti, *“a service is any action or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical”* (jasa merupakan suatu yang tidak berwujud yang melibatkan hubungan antara penyedia jasa dengan konsumen pengguna dan tidak ada perpindahan kepemilikan antara keduanya). Sementara jasa pendidikan adalah jasa yang ditawarkan oleh lembaga pendidikan kepada pengguna jasa pendidikan yang berbentuk pelayanan.⁶⁶

Terdapat beberapa karakteristik jasa dalam pendidikan termasuk pondok pesantren, yaitu. 1) Tidak terwujud (*intangibility*) artinya produk yang diberikan kepada pelanggan tidak berupa produk fisik tetapi dapat dirasakan oleh pelanggan. 2) Tidak terpisahkan (*Inseparability*) artinya jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yaitu lembaga pendidikan. 3) Bervariasi (*Variability*) artinya jasa pendidikan yang

⁶⁶ Rochaeaty, Rahayuningsih, and Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. 102

diberikan sering kali bervariasi tergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan, dan dimana jasa pendidikan disajikan.⁶⁷

4. Konsep Penerapan SIM dalam Meningkatkan Mutu layanan pendidikan Pondok Pesantren dalam Pandangan Islam

Islam sebagai agama penyempurna terhadap agama samawi yang sebelumnya menyadari terhadap pentingnya pengembangan ilmu pengetahuan. Al-Quran sebagai sumber hukum Islam menyebutkan tentang pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada orang yang membutuhkan termasuk layanan dalam pendidikan. Islam sebagai agama yang kamil sudah mengatur semua yang terjadi di muka bumi ini baik yang *hablunnallah* (ubudiyah) maupun *habluminannas* (muamalah) sebagai *sunnatullah* baik secara tersurat maupun tersirat, termasuk dalam hal pentingnya meningkatkan mutu layanan dalam pendidikan. Menurut Muhaimin yang dikutip oleh Mulyadi, beberapa ayat yang mengatur tentang peningkatan mutu layanan dalam pandangan Islam adalah.⁶⁸

- a. Terdapat tiga hal yang sangat penting untuk diketahui dalam agama Islam yaitu iman, islam, dan ihsan. Mutu sendiri merupakan realisasi dari ajaran ihsan, yaitu berbuat baik kepada semua makhluk Allah termasuk manusia dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apa saja. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Quran surat al-Qasas ayat 77:

⁶⁷ Rochaety, Rahayuningsih, and Yanti. 103.

⁶⁸ Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. 79.

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ
كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan carilah apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu melupakan bagianmu di dunia. Berbuatbaiklah kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kersakan di bumi, sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” (QS. Al-Qasas: 77) ⁶⁹

- b. Seseorang tidak boleh melakukan sesuatu dengan acuh tak acuh,

seenaknya saja, tidak terukur dan tidak berkualitas dalam kebaikan. Sebab

orang tersebut berarti merendahkan Allah SWT sebagai pemberi nikmat.

Sebagaimana firman Allah SWT surat al-Kahfi ayat 110:

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَى إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُمُ إِلَهٌ وَاحِدٌ فَمَنْ كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا

Artinya : “Katakanlah (Nabi Muhammad) sesungguhnya aku ini hanya seorang manusia seperti kamu yang diwahyukan kepadaku bahwa tuhan kamu adalah tuhan yang maha esa . Siapa yang mengharapkan pertemuan dengan tuhannya hendaklah melakukan amal saleh (amal yang bermutu) dan tidak menjadikan apa dan siapa pun sebagai sekutu dalam beribadah kepada tuhannya.” (QS. al-Kahf: 110) ⁷⁰

- c. Seseorang bekerja secara optimal dan komitmen terhadap proses dan hasil

kerja yang bermutu atau sebaik mungkin selaras dengan ajaran ihsan.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Quran surat an-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah SWT menyuruh kamu berlakukan adil dan berbuat kebijakan, memberi bantuan kepada kerabat dan Allah SWT melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan

⁶⁹ Quran Kemenag, “Al-Qasas Ayat 77,” kemenag.go.id, 2023, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/28?from=77&to=88>.

⁷⁰ Quran Kemenag, “Al-Kahfi Ayat 110,” kemenag.go.id, 2023, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/18?from=1&to=110>.

dan memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (QS. An-Nahl: 90) ⁷¹

- d. Islam mengajarkan untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada orang yang bekerja sama dengan kita. Diantara ayat yang menjelaskan pentingnya pelayanan dengan baik terhadap konsumen terdapat al-Quran surat al-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka, berkat rahmat Allah engkau (nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu maafkan mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka dan bermusyawaralah dengan mereka dalam segala urusan. Kemudian apabila engkau telah memulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, sesungguhnya Allah mencintai orang yang bertawakal”. (QS. Al-Imran: 159) ⁷²

Ayat tersebut secara tersirat menjelaskan tentang pentingnya

bersikap sopan kepada orang lain. Hal itu juga berlaku kepada konsumen dalam memberikan pelayanan sehingga konsumen merasa tenang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan yang baik, maka akan memberikan kesan yang baik dan akan berdampak pada lembaga pendidikan yaitu kepuasan dari pengguna jasa pendidikan.

Islam sebagai agama penyempurna terhadap agama samawi sebelumnya menyadari terhadap pentingnya pengembangan ilmu pengetahuan. Al-Quran sebagai sumber hukum Islam menyebutkan tentang pentingnya sistem informasi manajemen sebagai salah satu ilmu baik secara tersurat maupun

⁷¹Quran Kemenag, “An-Nahl,” kemenag.go.id, 2023, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/16?from=90&to=90>.

⁷²Quran Kemenag, “Ali-Imran,” kemenag.go.id, 2023, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/3?from=159&to=200>.

tersirat. Salah satu ayat yang menjelaskan tentang pentingnya sistem informasi manajemen dalam al-Quran adalah sebagaimana firman Allah SWT dalam surat al-Baqarah ayat 42:

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : *“Dan janganlah kamu mencampur adukan kebenaran dan kebatilan, dan janganlah kamu menyembunyikan kebenaran sedangkan kamu mengetahuinya.”* (QS. Al-Baqarah: 42)⁷³

Ayat tersebut berdasarkan tafsir al-Quran kementerian agama, bani Israil itu telah menyembunyikan informasi yang benar dari alkitab sedangkan mereka mengetahuinya. Bahkan mereka berusaha menjelekan nabi Muhammad SAW untuk menghalangi manusia beriman kepadanya. Berdasarkan ayat tersebut dapat dipahami tentang pentingnya menyampaikan informasi yang tepat kepada siapapun terutama kepada pimpinan adata kepada pelanggan sehingga berdampak saling kepercayaan satu sama lain. Saling kepercayaan satu sama lain akan berdampak pada keputusan yang akan diambil berdasarkan informasi yang telah didapatkan. Selain ayat diatas, salah satu sahabat nabi yang bernama sayyidina Ali bin Abi Thalib pernah berkata.

عَلِّمُوا أَوْلَادَكُمْ فَإِنَّهُمْ سَيَعِيشُونَ فِي زَمَانِهِمْ غَيْرَ زَمَانِكُمْ فَإِنَّهُمْ خُلِقُوا لَزَمَانِنَا

Yang artinya : *“Ajarilah anak-anakmu sesuai dengan zamannya, karena mereka hidup di zamannya bukan zamanmu, maka sesungguhnya mereka diciptakan untuk zamannya dan kita diciptakan untuk zaman kita”*.

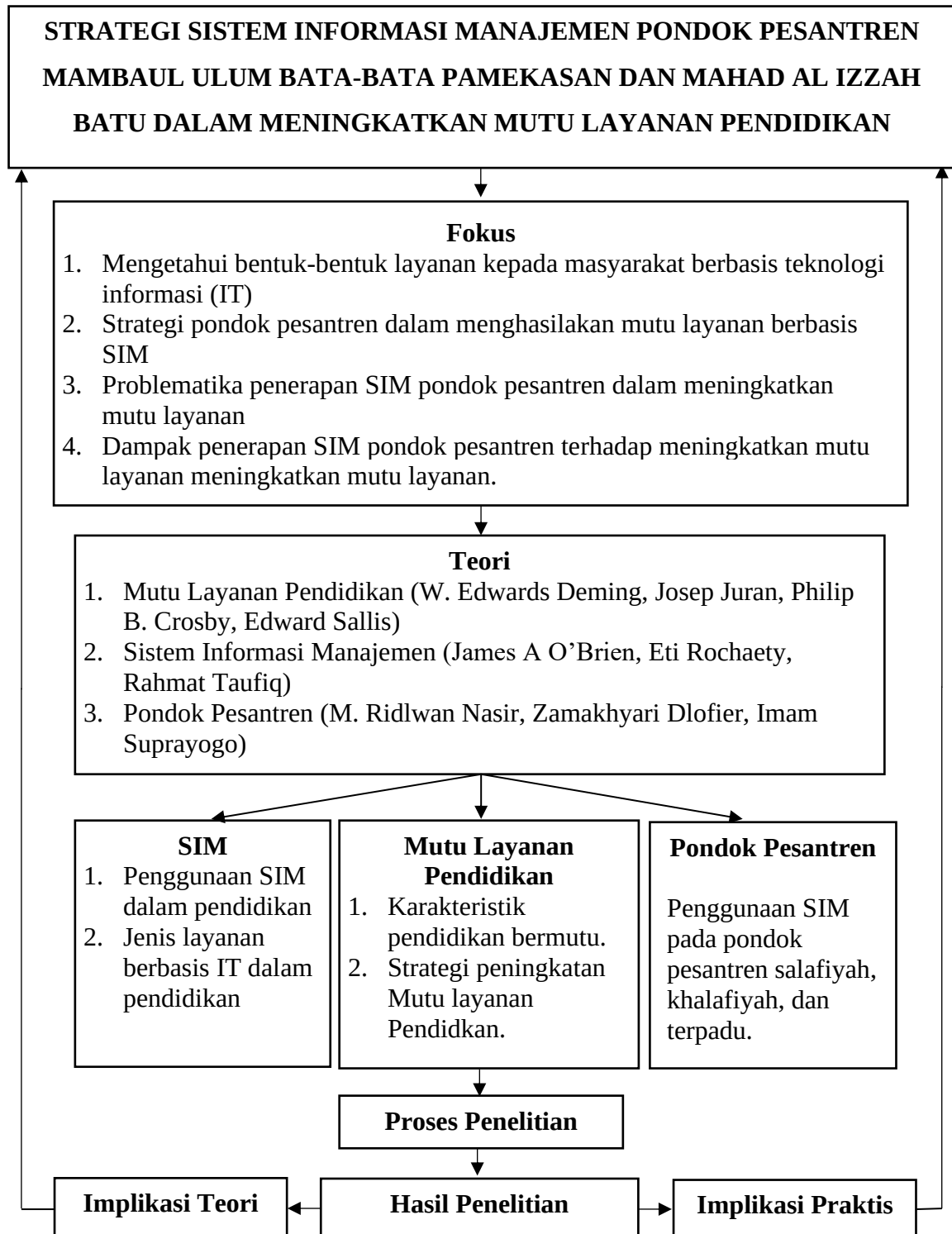
Berdasarkan perkataan salah satu sahabat nabi tersebut, dapat dipahami bahwa seseorang harus diberikan ilmu pengetahuan seseui perkembangannya, sehingga seseorang tersebut dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman. Ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang sehingga generasi harus

⁷³ Quran Kemenag, “Al-Baqarah,” kemenag.go.id, 2023, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=42&to=286>.

mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi termasuk dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Pengelolaan pendidikan dapat mengoptimalkan dari perkembangan teknologi salah satunya dengan menerapkan sistem informasi manajemen.

5. Kerangka Berfikir

Gambar 2.4: Kerangka Berfikir dalam Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode penelitian kualitatif. Metode Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti keadaan obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif menekankan pada makna dari pada generalisasi.⁷⁴ Pertimbangan peneliti menggunakan pendekatan ini adalah karena peneliti menyesuaikan dengan judul yang peneliti akan kaji yaitu tentang sisten informasi manajemen pondok pesantren.

Jenis penelitian kualitatif yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian studi kasus dengan menggunakan rancangan multikasus. Penelitian studi kasus merupakan desain penelitian yang ditemukan dalam banyak bidang ilmu, terutama dalam bidang ilmu evaluasi, di mana peneliti mengembangkan analisis yang mendalam terhadap suatu kasus, program, acara, kegiatan, proses, terhadap satu individu atau lebih.⁷⁵

Studi multikasus berusaha melakukan penelitian pada beberapa subjek untuk dibandingkan persamaan dan perbedaan yang ada pada subjek tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada dua pondok pesantren

⁷⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makasar: Syakir Media Press, 2021). 80.

⁷⁵ Ahmad Fauzi et al., *Metodologi Penelitian, Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, vol. 3, 2022, <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/345235/BUKU-Metodologi-Penelitian---cover.pdf>. 23.

sebagai subjek yang ada di Pamekasan yaitu pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu. Penelitian studi kasus ini dilakukan secara bersamaan di dua pesantren tapi di hari yang berbeda. Sehingga peneliti akan mendapatkan data secara mendalam.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di lapangan merupakan syarat wajib yang harus dilakukan oleh peneliti, karena dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen kunci atau utama. Cara mendapatkan data dalam penelitian ini dengan triangulasi (observasi, wawancara dan dokumentasi). Peneliti akan datang ke tempat penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen kunci sehingga kredibilitas suatu data sangat ditentukan oleh peneliti.

Sebelum peneliti datang ke subjek penelitian, terlebih dahulu akan membuat susunan pertanyaan dan akan membuat perjanjian dengan pihak lembaga pendidikan dalam hal ini pondok pesantren yang akan didatangi. Peneliti akan membuat jadwal tersendiri dan pertanyaan untuk narasumber yang dituju dan membuat target tujuan yang harus didapat setelah wawancara dengan narasumber.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diambil dalam penelitian ini adalah di dua lokasi yaitu lokasi pertama adalah pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata yang berlokasi di Desa Panaan, Kec. Palengaan, Kab. Pamekasan, Jawa Timur. Alasan peneliti mengambil pondok pesantren tersebut sebagai salah tempat

penelitian kami adalah karena pondok tersebut merupakan salah satu pondok yang memiliki santri yang banyak. Pondok pesantren tersebut bisa dikatakan masih memperthankan pondok pesantren salaf dimana kitab kuning ciri khas dalam proposes belajar mengajar. Pondok pesantren sebagai penyedia jasa dalam pendidikan harus memberikan pelayanan yang baik kepada santri, wali santri dan masyarakat secara umum. Pondok harus mampu beradaptasi dengan perkembangan waktu dan perkembangan teknologi tapi tetap dalam nuansa keagamaan. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana pondok pesantren tersebut mengimplemintasikan Informasi teknologi (IT) dalam hal ini sistem informasi manajemen dalam operasionalnya dan sejauh mana SIM tersebut memberikan kepuasan kepada pengguna dan membantu pondok pesntren dalam membuat suatu kebijakan.

lokasi kedua adalah Mahad Al Izzah Batu yang berlokasi di Jl. Indragiri, Gg. 6, Sumberejo, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur. Alasan peneliti mengambil pondok pesantren tersebut sebagai salah tempat penelitian kami adalah karena pondok tersebut merupakan lembaga pendidikan yang menggunakan kurikulum internasional sebagai metode pembelajaran. Mahad Al Izzah dikenal juga dengan nama Al Izzah IIBS (*Internasional Islamic Boarding School*) sehingga lembaga tersebut dapat dijadikan sebagai representatif pondok pesantren modern yang sudah mampu memanfaatkan informasi teknologi (IT) berupa sistem informasi manajemen (SIM) dengan baik. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana pondok pesantren tersebut mengimplemintasikan Informasi teknologi (IT) dalam hal ini sistem imformasi

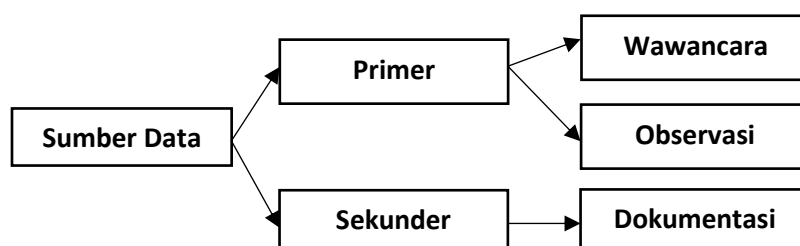
manajemen dalam operasionalnya dan sejauh mana (sistem Informasi manajemen) SIM tersebut memberikan kepuasan kepada pengguna dan membantu pondok pesantren dalam membuat suatu kebijakan.

D. Data dan Sumber Data Penelitian

Data merupakan satu atau kumpulan dari beberapa kejadian yang benar-benar terjadi di lapangan. Data sebagai *input* nanti yang akan diproses sehingga menjadi informasi yang bernilai dan penting yang membutuhkan.

Sumber data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti akan menjadikan orang yang akan diwawancara dan observasi sebagai data primer. Beberapa orang yang akan diwawancara dalam penelitian ini adalah pengasuh pondok pesantren, ketua pengurus pondok pesantren, bagian lembaga penjaminan mutu, bagian informatika, beberapa ustadz yang ada di pondok tersebut. Selain itu peneliti menjadikan temuan fakta dan realita di pondok pesantren sebagai sumber data.

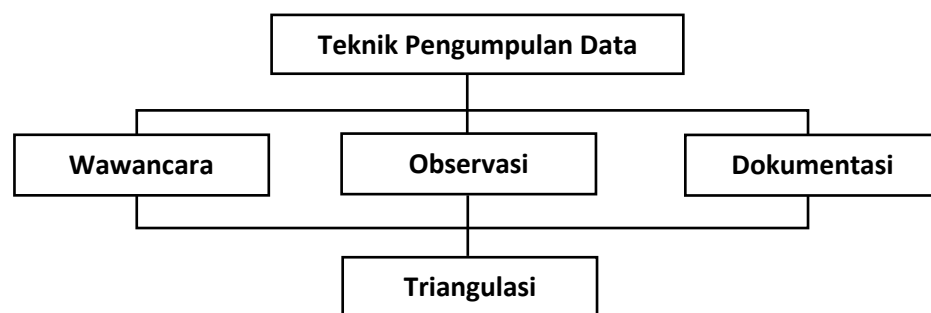
Sedangkan untuk data sekunder, Peneliti menjadikan dokumentasi tentang sesuatu yang sedang diteliti mulai dari arsip pondok pesantren, jurnal atau buku tentang pondok pesantren yang sedang diteliti, penelitian sebelumnya tentang pondok pesantren, media sosial pondok pesantren, dan website pondok pesantren sebagai data sekunder dalam penelitian ini sebagai data penunjang dari data primer tersebut.



Gamabr 3.5: Teknik Pengumpulan Sumber Data

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling setrategis dalam penelitian, karena salah satu tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tujuan dari mengetahui Teknik pengumpulan data adalah untuk memenuhi standar data yang ditetapkan. Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan oleh peneliti kualitatif yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, atau gabungan dari ketiga teknik tersebut yang disebut dengan triangulasi.⁷⁶



Gambar 5: Macam-macam Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dalam penelitian studi kasus ini dengan menggunakan triangulasi teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentansi. Tujuan dari penggunaan teknik triangulasi adalah untuk penelitian ini semakin berkualitas. Berikut teknik pengumpulan data yang akan dilakukan di tempat penelitian yaitu pondok pesantren tentang sistem informasi manajemen (SIM).

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*, 22nd ed. (Bandung: Alfabeta, 2015). 224.

1) Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan bekerja berdasarkan data yaitu fakta tentang dunia kenyataan yang didapatkan melalui observasi.⁷⁷ Observasi berarti peneliti melakukan pengamatan secara langsung ditempat penelitian dilakukan.

Sanafiah Faisal dalam buku Sugiyono mengkalasifikasikan observasi menjadi tiga yaitu, observasi partisipatif dalam hal ini peneliti terlibat dalam kegiatan yang sedang diamati atau yang sedang dijadikan sumber penelitian. Kedua, observasi terus terang dan tersamar dalam hal ini peneliti menginformasikan bahwa ia sedang penelitian sehingga tempat yang diteliti sama-sama diketahui sejak awal sampai akhir tentang kegiatan peneliti. Penelitian itu bisa dilakukan secara terang-terangan atau dirahasiakan untuk mendapatkan data yang lebih valid. Ketiga observasi tak terstruktur yaitu peneliti dilakukan karena fokus penelitian belum jelas.⁷⁸

Dalam hal ini peneliti akan menggunakan observasi terus terang dan tersamar. Peneliti akan datang ke tempat penelitian yaitu pondok pesantren mambul ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al Izzah Batu dan akan memberi tahu maksud dan tujuan, sehingga pihak pondok pesantren mengetahuinya. Peneliti akan mengamati bagaimana proses sistem informasi manajemen yang ada di pondok pesantren dalam

⁷⁷ Sugiyono. 226.

⁷⁸ Sugiyono. 227.

meningkatkan mutu layanan pendidikan di tempat penelitian mulai dari perencanaan dalam sistem informasi, implementasi dari sistem informasi, evaluasi terhadap sistem informasi, *hardware* yang digunakan, *software* yang digunakan seperti aplikasi, *websate*, sumber daya manusia, sehingga penelitian ini dapat maksimal.

Tabel 3.2: Teknik Observasi

No	Fokus	Keperluan Data	Fenomina Observasi
1	Bagaimana bentuk-bentuk layanan kepada masyarakat berbasis teknologi informasi?	Mengetahui bentuk layanan pesantren kepada pengguna jasa pendidikan berbasis IT dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan..	
2	Bagaimana strategi pondok pesantren dalam menghasilkan mutu layanan berbasis SIM?	Mengetahui proses pondok pesantren dalam menghasilkan mutu layanan berbasis SIM.	
3	Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen (SIM) pondok pesantren dalam meningkatkan mutu layanan?	Faktor penghambat dan pendukung penerapan SIM pondok pesantren dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.	
4	Bagaimanan dampak penerapan sistem informasi manajemen (SIM) pondok pesantren terhadap meningkatkan mutu layanan?	Dampak penerapan SIM dalam meningkatkan mutu layanan di pondol pesantren	

2) Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi dua arah antara komunikator (peneliti) dan komunikan (narasumber) untuk mendapatkan jawaban atau informasi dari pertanyaan peneliti. Teknik pengambilan sample dari populasi yang akan wawancara menggunakan teknik *purpoive sampling* yaitu pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan dalam penlitian ini adalah pengambilan narasumber yang dianggap memiliki hubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Teknik pengambilan pengambilan sample dalam penelitian kualitatif dibagi menjadi dua, yaitu: pertama, *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sample yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dijadikan sample. Teknik ini meliputi, *simple random sampling*, *proportionate stratified random smpling*, *disproportionate sampling random*, dan *sampling area*. Kedua, *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sample tidak memberi kesempatan sama kepada setiap unsur anggota populasi untuk dijadikan sample. Teknik ini meliputi *purposive sampling* dan *snowball sampling*.⁷⁹

Sistem wawancara yang akan digunkan dalam penelitian ini adalah dengan tiga acara, meliputi: pertama, wawancara terstruktur yaitu dengan menyiapkan isntrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan. Peneliti akan menyusun pertanyaan-pertanyaan untuk para narasumber berdasarkan variabel yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Kedua, wawancara semi sruktur, yaitu dengan peneliti tidak

⁷⁹ Sugiyono. 218.

akan kaku dengan pertanyaan yang sudah disiapkan. Peneliti akan bertanya secara lebih terperinci untuk mendapatkan informasi lebih terbuka. Ketiga, wawancara tidak terstruktur yaitu peneliti akan bertanya kepada narasumber tidak berdasarkan pedoman pertanyaan yang disiapkan. Peneliti akan bertanya secara garis-garis besar dari objek penelitian.⁸⁰ Peneliti akan menggunakan tiga metode wawancara kepada para narasumber di pondok pesantren yang menjadi tempat penelitian dengan tujuan peneliti mendapatkan data yang valid. Beberapa narasumber yang akan diwawancara untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah pengasuh pondok pesantren, ketua pengurus pondok pesantren, bagian lembaga penjaminan mutu, bagian informatika, beberapa ustadz.

Tabel 3.3: Teknik Wawancara

No	Fokus	Kebutuhan Data	Narasumber
1	Bagaimana bentuk-bentuk layanan kepada masyarakat berbasis teknologi informasi?	Mengetahui bentuk layanan pesantren kepada pengguna jasa pendidikan berbasis IT dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.	Pengasuh pondok pesantren, Ketua pengurus pondok pesantren, bagian lembaga penjaminan mutu, bagian informatika, beberapa ustadz, santri.
2	Bagaimana strategi pondok pesantren dalam menghasilkan mutu layanan berbasis SIM?	Mengetahui proses pondok pesantren dalam menghasilkan mutu layanan berbasis SIM	
3	Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen (SIM) pondok pesantren	Faktor penghambat dan pendukung penerapan SIM pondok pesantren dalam meningkatkan	

⁸⁰ Sugiyono. 235.

	dalam meningkatkan mutu layanan?	mutu layanan pendidikan.	
4	Bagaimanan dampak penerapan sistem informasi manajemen (SIM) pondok pesantren terhadap meningkatkan mutu layanan?	Dampak penerapan SIM dalam meningkatkan mutu layanan di pondol pesantren	

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, video dokumenter, manuskrip dan karya monumental dari seseorang.⁸¹ Dokumentasi salah satu tujuannya adalah mencari data yang sifatnya bukan narasumber. Meskipun dokumentasi bersifat sekunder atau data penguat, tapi data ini sangat penting untuk diketahui agar penelitian yang dilakukan seseui dengan kaidah penelitian.

Peneliti akan mencari data dokumenta sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu tentang sistem informasi manajemen pondok pesantren dalam meningkatkan mutu layanan di dua pondok pesantren yang menjadi subyek penelitian. Peneliti mencari tahu tentang dokumen sejarah pondok pesantren, teknologi yang digunakan, catatan hari pondok, dan dokumen yang lainnya.

Tabel 3.4: Teknik Dokumentasi

No	Fokus	Nama Dokumen	Keterangan
----	-------	--------------	------------

⁸¹ Sugiyono. 240

1	Bagaimana bentuk-bentuk layanan kepada masyarakat berbasis teknologi informasi?	Dokumen sejarah pondok pesantren, dokumen tentang bentuk-bentuk pelayanan berbasis IT, catatan harian pondok dan dokumen lainnya.	
2	Bagaimana strategi pondok pesantren dalam menghasilkan mutu layanan berbasis SIM?	Mengetahui proses pondok pesantren dalam menghasilkan mutu layanan berbasis SIM.	
3	Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen (SIM) pondok pesantren dalam meningkatkan mutu layanan?	Dokumen tentang faktor penghambat dan pendukung penerapan SIM pondok pesantren dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan	
4	Bagaimanan dampak penerapan sistem informasi manajemen (SIM) pondok pesantren terhadap meningkatkan mutu layanan?	Dokumen tentang dampak penggunaan SIM di lingkungan pondok pesantren terhadap peningkatan mutu layanan.	

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah data adalah mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menabahkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuta kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁸² Teknik analisis data kualitatif biasanya bersifat induktif artinya suatu analisis berdasarkan data yang

⁸² Sugiyono. 244

diperoleh dari triangulasi sumber data dan triangulasi pengumpulan data untuk dijadikan sebagai hipotesis.

Analisis menggunakan penelitian kualitatif sehingga penelitian dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan dengan membaca hasil penelitian terdahulu objek penelitian yang yang tentang sistem informasi manajemen (SIM) di lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan, selama di lapangam dan setelah selesai dari lapangan sapai penelitian ini selesai.

Data yang telah dikumpulkan dari sumber baik sumber data primer maupun data sekunder akan dijaidkan *input* dan akan dirposes dalam tahapan analisis data. Terdapat beberapa langkah dalam melakukan tenknik analisis data dari obyek penelitian ini, yaitu reduksi data, penyajian data dan membuat kesimpulan serta memverifikasi data.⁸³

1) Reduksi Data

Data yang didapatkan dari lapangan jumlahnya cukup banyak dan terkadang tidak semua memiliki korelasi dengan objek penelitian yang sednag diteliti. Oleh karena itu dibutuhkan reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data.

Terdapat beberapa langkah yang akan dilakukan oleh peneliti dalam proses reduksi data, yaitu *pertama*, peneliti akan membaca data

⁸³ Sugiyono. 145.

secara keseluruhan dari data yang telah dikumpulkan, *kedua* peneliti akan mentranskrip data yaitu membuat salinan menjadi teks. *ketiga* peneliti meng-coding data yaitu memilah dan memilih data yang berhubungan dengan penelitian, *keempat* peneliti akan membuat kategorisasi yaitu menggolongkan data berdasarkan kategorinya.

2) Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi data, maka data selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dengan menarasikan dan mendiskripsikan hasil hasil reduksi, membuat bagan, dan hubungan antar kategori. Dengan melakukan penyajian data maka, temuan lapangan akan lebih mudah untuk dipahami apa yang terjadi. Dan peneliti melangkah pada tahap selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3) Interpretasi dan Analisis Data

Pada tahapan ini, data yang telah melewati proses reduksi dan penyajian data akan dianalisis dan dibandingkan dengan kajian pustaka atau teori yang sudah ditentukan.

4) Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah selanjutnya adalah membuat kesimpulan dari data yang telah disajikan. Kesimpulan tersebut harus dilakukan verifikasi terlebih dahulu untuk memastikan tidak perubahan pada data yang telah diproses. Kesimpulan merupakan *output* dari *input* yang telah diproses sebelumnya. Kesimpulan dalam metode penelitian kualitatif merupakan temuan baru

yang sebelumnya belum ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah dilakukan penelitian menjadi jelas.

G. Teknik Keabsahan Data

Terdapat beberapa cara untuk menguji keabsahan atau kredibilitas dari data dalam penelitian kualitatif. Beberapa teknik keabsahan data metode penelitian kualitatif adalah perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan memberchek.⁸⁴ Teknik keabsahan data tersebut bisa menyesuaikan dengan jenis penelitian yang diambil.

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dan meningkatkan ketekunan. Triangulasi dapat dipahami sebagai penggabungan terhadap beberapa sumber data dan teknik pengumpulan data mulai dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

1) Triangulasi Data

Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber pengumpulan data yaitu penggabungan sumber data mulai dari sumber data observasi, wawancara dan dokumentasi di pondok pesantren sebagai tempat penelitian yang sedang dilakukan oleh peneneliti. Triangulasi sumber data bertujuan untuk menguji keabsahan data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber baik yang bersifat primer atau sekunder. Penenliti akan membandingan antara sumber data satu sama

⁸⁴ Sugiyono. 270.

lain. Triangulasi Teknik pengumpulan data bertujuan untuk menguji keabsahan dari data yang telah didapatkan. Peneliti akan membandingkan temuan data satu sama lain, mulai wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi.

2) Meningkatkan Ketekunan

Penelitian akan melakukan pengamatan secara lebih cermat terhadap penelitian ini. Ketekunan dalam melakukan penelitian akan berdampak pada data yang didapatkan dapat dipertanggung jawabkan.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Peneliti melakukan beberapa tahapan dalam penelitian ini mulai awal yaitu refleksi sampai penelitian ini selesai yaitu pembuatan laporan tentang penelitian yang dilakukan. Berikut adalah tahapan dalam penelitian ini:

1) Tahapan perencanaan

Pada tahapan ini peneliti melakukan perencanaan untuk melakukan sebuah penelitian. Peneliti melakukan analisa dan identifikasi terhadap lingkungan sekitar sebagai bahan untuk dijadikan sebuah penelitian. Peneliti mencari tema yang relevan dan dibutuhkan di lingkungan sekitar. Peneliti juga membaca sebanyak banyak buku, artikel sebagai bahan referensi dalam penelitian yang akan dilakukan. Peneliti juga melakukan diskusi bersama teman-teman untuk terhadap peristiwa dan fenomena saat ini terutama dalam dunia pendidikan.

2) Tahapan pengajuan judul

Pada tahap ini peneliti menentukan beberapa judul yang kemudian diajukan pada kaprodi untuk dotetukan pembimbing oleh kaprodi sesuai dengan bidangnya. Sebelum peneliti melakukan pengajuan judul, peneliti melakukan riset dan diskusi bersama teman-teman tentang judul yang akan diajukan. Dalam tahap ini peneliti sudah mulai membuat matrik penelitian sebagai tahap awal. Dalam pembuatan matrik, peneliti sudah mulai latar belakang penelitian secara singkat, penentuan landasan teori, metode yang akan digunakan.

3) Tahapan penyusunan Proposal

Pada tahap ini peneliti melakun penyusunan proposal penelitian sebagai pandangan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Peneliti sudah mulai mendiskripsikan latar belakang pengambilan judul, menentukan landsana teori dan menrntukan metode yang akan digunakan. Peneliti juga melakukan bimbingan kepada dosen pembimbing yang sudah ditentukan oleh kaprodi. Dalam tahapan ini, setelah peneliti mendapatkan persetujuan dari pembimbing, peneliti melakukan sidang proposal dihapn para penguji untuk mempresentasikan proposal yang akan diteliti.

4) Tahapan pengurusan surat izin

Pada tahapan ini, peneliti melakukan pembuatan surat izin kepada pihak akademik kampus untuk melakukan penelitian ditempat yang sudah ditentukan dalam proposal penelitian. Pada tahap ini peneliti sudah melakukan komunikasi terlebih dahulu ke tempat yang akan diteliti sebelum meminta surat izin penelitian.

5) Tahapan pengumpulan data

Pada tahapan ini peneliti datang ke tempat penelitian secara langsung untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan objek yang akan diteliti oleh peneliti. Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu menyerahkan surat izin penelitian dan kemudian meminta izin dan membuat perjanjian untuk dengan narasumber yang akan diwawancara sebagai sample dalam penelitian ini.

6) Tahapan Analisis Data

Pada tahapan ini peneliti melakukan analisa terhadap temuan data yang sudah didapatkan. Data sebagai *input* diproses melalui analisa. Dalam tahapan ini peneliti melakukan analisa data berdasarkan kaidah analisa data penelitian kualitatif. Proses yang dilakukan dalam tahap ini adalah membaca seluruh data yang telah didapatkan, melakukan reduksi, membuat transkrip, meng-coding, melakukan kategorisasi, melakukan penyajian data, dan menyimpulkan serta memverifikasi data sebagai temuan dalam penelitian. Dalam tahapan ini peneliti melakukan bimbingan kepada dosen pembimbing tentang analisis data yang sedang dilakukan oleh peneliti.

7) Tahapan Pelaporan

Pada tahapan ini peneliti melakukan pembuatan laporan penelitian terkait temuan lapangan dan hasil analisis peneliti. Peneliti membuat laporan secara sistematis sebagai terhadap penelitian yang sudah dilakukan. Hasil laporan penelitian ini kemudian akan dipresentasikan

dihadapan para penguji untuk menyampaikan hasil laporan penelitian dan meminta masukan kepada para nguji untuk terkait penelitian yang sudah dilakukan.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata merupakan salah satu pondok pesantren besar di pulau Madura. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata berlokasi dusun Bata-Bata, Desa Panaan, Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur. Pondok pesantren tersebut berjarak sekitar 7 km dari kecamatan dan 13 km dari kota Pamekasan. Luas lahan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata kurang sekita -/+ 10 hektar. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata hampir berada di tengah-tengah kabupaten Pamekasan, sehingga mudah untuk dijangkau baik melalui selatan (dari arah kota) maupun dari utara (dari arah pantura). Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata merupakan salah satu pondok pesantren besar yang ada di Madura. Jumlah santri saat ini sekitar -/+ 10.000. Para santri yang menimba di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata berasal dari berbagai daerah baik dari Madura atau dari luar Madura.

Sejarah Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata didirikan oleh RKH. Abd. Majid pada tahun 1943. Beliau merupakan salah satu putra dari RKH. Abd. Hamid bin Itsbat Banyuanyar. Beliau memimpin pondok pesantren tersebut selama 14 tahun yaitu mulai dari tahun 1943 s/d 1957 M. Berdirinya Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata mendapat

sambutan dari masyarakat. Para santri dari berbagai daerah mulai berdatangan untuk menimba ilmu di pondok tersebut hingga mencapai kurang lebih 700 santri. Pada awal berdirinya Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata belum membuka pendidikan formal, tetapi menggunakan pendidikan non formal dengan metode *sorogan*. Setelah 14 tahun memimpin Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata, RKH. Abd Majid wafat pada tanggal 6 Syawal 1364 H/ 1957 M.⁸⁵

Setelah RKH. Abd Majid wafat, Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata mengalami kekosongan kepemimpinan. Kekosongan kepemimpinan disebabkan karena putera beliau, RKH. Abdul Qoadir masih menempuh pendidikan di kota Mekkah dan manantu beliau RKH. Ahmad Mahfud Zayyadi sudah menetap di pondok pesantren Nurul Abror, Alasbulu, Wonsorijo, Banyuangi. Sehingga RKH. Abd Hamid Bakir menjadi pengasuh sementara sampai RKH. Abd Qodir ke Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dari Mekkah. RKH. Abd Qodir pulang dari Mekkah untuk melanjutkan kepemimpinan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tahun 1959 M. Kepemimpinan beliau tidak berlangsung lama karena pada tahun yang sama, tepat pada tanggal 15 Agustus 1959 beliau wafat dalam usia yang masih muda.

Setelah RKH. Abd Qodir wafat, keluarga besar Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata meminta kesedian kepada RKH. Ahmad

⁸⁵ Anies, "Sejarah Berdirinya Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata," bata-bata.net, 2018, <https://bata-bata.net/2018/02/09/Sejarah-Berdirinya-Pondok-Pesantren-Mambaul-Ulum-Bata-Bata.html>, diakses pada tanggal 16 Oktober 2023.

Mahfudz Zayyadi untuk melanjutkan kepemimpinan di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata. Kemudian beliau bersedia kembali Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata setelah beliau bermukim di Pondok Pesantren Nurul Abror Banyuangi. Kepemimpinan beliau berlangsung selama kurang lebih 26 tahun yaitu mulai tahun 1959 s/d 1986 M. beliau dikenal dengan kiai yang memiliki banyak inovasi dalam pengembangan pondok pesantren sehingga Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata mengalami perkembangan sangat pesat. Sejak kepemimpinan beliau pendidikan formal sudah mulai dibuka mulai dari Madrasah Ibtidaiyah (1962), Madrasah Tsawiyah (1970), Madrasah Aliyah (1977). Setelah memimpin Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata selama 26 tahun, RKH Ahmad Mahfudz Zayyadi wafat tepat pada tanggal 12 Ramadhan 1407 H/ 1986 M.⁸⁶

Selanjut kepemimpinan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dilanjutkan oleh RKH. Abd Hamid Ahmad Mahfudz. Beliau memimpin Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata selama kurang lebih 34 tahun yaitu mulai dari 1986 s/d 2021. Pada kepemimpinan beliau, Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata mengalami perkembangan yang cukup pesat baik dari kualitas maupun kuantitas. Berbagai inovasi dalam pengembangan pendidikan dilakukan untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman. Pendidikan formal dan normal sama-sama dikembangkan. Pada

⁸⁶ Humas Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-bata, *Profi Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata* (Pamekasan: muba Press, 2023). 2.

masa kepemimpinan beliau pendidikan formal diadakan di setiap jenjang untuk melanjutkan sistem pendidikan formal yang dirintis pada kepemimpinan sebelumnya. Beberapa pendidikan formal yang diadakan pada masa kepemimpinan beliau mulai dari PAUD, MI, MTs, MA, SMK dan perguruan tinggi. Selain pendidikan formal, dibuka juga pendidikan non formal berupa badan otonom yang menggunakan metode kursus untuk menguasai suatu bidang. Beberapa badan otonom yang ada pada kepemimpinan beliau adalah lembaga pengembangan bahasa inggris, arab, mandarin, prakom, M2KD, dan badan otonom yang lain. Selain itu pada masa kepemimpinannya beliau pertama kali diadakan acara yang berskala internasional (*international event*) yang diadakan satu tahun sekali selama satu minggu. Ide tersebut diprakarsai oleh RKH. Moh Thohir Zain Abd Hamid. RKH. Abd Hamid wafat pada tanggal 2 Jumadil Akhir 1442 H /15 Januari 2021 M setelah memimpin Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata selama kurang lebih 34 tahun.⁸⁷

Setelah RKH. Abdul Hamid wafat, selanjutnya kepemimpinan dilanjutkan oleh RKH. Moh Thohir Zain bin Abdul Hamid. Beliau merupakan ulama muda karismatik yang mampu memberikan kontribusi terhadap perkembangan pondok pesantren khususnya Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata.⁸⁸ Banyak inovasi yang beliau lakukan dalam

⁸⁷ Anies, "Sejarah Berdirinya Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata."

⁸⁸ Emna Laisa, Ainun Yatin, and Anis Maulida, "Kiai Dan Pesantren Di Madura: Studi Tokoh Rkh. Tohir Zain Di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan," *ICONIS: International Conference on Islamic Studies* 4 (2020): 11–26, <https://conference.iainmadura.ac.id/index.php/iconis/article/download/39/35>.

dunia pesantren mulai dari cara berpola pikir santri, memanfaatkan teknologi dalam dunia pesantren, inisiator event internasional pekan ngaji, sektor ekonomi, pangan, pemberdayaan masyarakat dan masih banyak pemikiran-pemikiran beliau dalam pengembangan dunia pesantren. Namun Allah lebih sayang beliau, di umur yang relatif muda dan memimpin Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata belum satu tahun, beliau wafat tepat pada tanggal 22 Zulka'dah 1442 H / 3 Juli 2021 M.⁸⁹

Setelah RKH. Moh Thohir Zain wafat, estafet kepemimpinan dilanjutkan oleh adek beliau RKH. Moch Faisol. Beliau merupakan putra dari RKH. Abdul Hamid sekaligus saudara kandung RKH. Moh Thohir Zain. Beliau melanjutkan semua program yang telah dirintis oleh para pemimpin Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata sebelumnya dan terus mengembangkan pendidikan yang sudah ada. Beliau menjadi pengasuh Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata sejak tahun 2021 s/d sekarang. Beliau membuat terobosan untuk memenuhi standar pelayanan yang menjadi kebutuhan santri dan para pengurus pesantren serta kemandirian di sektor ekonomi. Sehingga dibentuk PT. Mamabaul Ulum Bata-Bata sebagai wadah yang mengintergrasikan beberapa unit usaha di dalam atau di luar pondok pesantren sebagai upaya memenuhi biaya pendidikan pesantren. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dalam

⁸⁹ Suud Sarim Karimullah, "Progresivitas Pemikiran Lora Thohir Dalam Membangun Kemajuan Pendidikan Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata," *FIKROTUNA: Jurnal Pendidikan Dan Manajemen Islam* 14, no. 02 (2021): 1872–91, <https://doi.org/10.32806/jf.v14i02.5130>.

perjalanannya sejak didirikan samapai sekarang sudah mengalami pergantian kepemimpinan.

Sepeti pondok pesantren yang lain, Pondok Pesnatren Mamabul Ulum Bata-Bata memiliki motto, falsafah, visi dan misi sebagai ciri khas pondok pesantren. Motto Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata yang sangat terkenal di kalangan santri adalah “Kesopanan lebih tinggi nilainya daripada kecerdasan”. Sedangkan falsafah Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata yang harus harus diketahui dan diamalkan oleh santri terdiri dari lima yaitu: Tarbiyah (Education), Ubudiyah (religiosity), Khuluqiyah (Morality), Ijtima’iyah (Society), dan Riyadliyah (enterpreneurship). Visi Pondok Pesantren Mamabaul Ulum Bata-Bata adalah “Mencetak santri yang tafaqquh fid din, berakhlak mulia, populis dan mandiri”. Sedang misi Pondok Pesantren terdiri dari lima macam, yaitu: 1) santri dapat memahami, dan mengembangkan al-Quran dan hadits. 2) Santri dapat memahami dan mengembangkan ilmu pengetahuan. 3) Santri dapat mengamalkan dan mentransformasikan ilmu pengetahuan. 4) Menumbuhkan budaya belajar yang kompetitif. Dan 5) Membudayakan tradisi ilmiah.⁹⁰

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata sebagai lembaga pendidikan memiliki struktur organisasi untuk menjalankan hak dan kewajiban sesuai tupoksi masing-masing anggota. Struktur Pondok Pesantren Mabaul Bata-Bata dibagi tiga yaitu dewan ma’hadiah yaitu

⁹⁰ Humas Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata, *Profi Pondok Pesantren Mabaul Ulum Bata-Bata*.8.

instansi untuk mengurus pondok pesantren, madrasah yaitu instansi pondok pesantren yang ditugaskan mengurus pendidikan formal dan taudifiyah yaitu instansi pondok pesantren yang ditugaskan untuk mengkoordinir pengambilan yang diwajibkan kepada lulusan madrasah aliyah Mambaul Ulum Bata-Bata.⁹¹

Struktur Dewan Ma'hadiah Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan terdiri dari Pengasuh yaitu Rkh. Moh. Faisol Abd. Hamid. Dewan Pengasuh: Rkh. Abd. Mu'in Bayan. Amz. Rkh. Fadlurrahman. Ba. Dewan A'wan R. Solihul Hidayat, Lc, Rh. Abd. Majid Abdurrahman Zahid, R. Abdul Lathub Moh. Amin, R. Moh. Anas, R. Ach. Zahid, R. Muhajir Moh. Amin, Rkh. Moh. Itsbat Abd. Qodir, Rkh. Ahmad Mahfudz Abd. Qodir, Rkh. Moh. Ismail Abd. Qodir, Rh. Indi Aunullah, Rh. Anwar Tohir, Rh. Ainul Faiq, R. Abdul Majid, R. Ismail Abd. Hamid.

Pengurus Harian terdiri dari ketua umum: Nurul Hidayat, M.Pd, ketua I Moh. Abdul Majid Al Ansori, S.Ag (Pendidikan), ketua II: Zainal Abrori, M.Pd. (Sarana dan Layanan Umum), Sekretaris Umum: Achmad Rofiki Zakki, S.Pd. Sekretaris I : Fathul Mu'in, Sekretaris II: Moh. Amin. Bendahara Umum : Badrut Tamam. Bendahara I : Wahyudi, Bendahara I : Ach. Rofid.

Bidang Pendidikan Dasar terdiri dari Ka. Bid Pendidikan : Mohammad Farhan. Tim Pengawas Lpd : Erfan Nawawi, S.Pd, Qusyairi, S.E,

⁹¹ Humas Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata, "Pendidikan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata," Media Ponpes Mambauul Ulum Bata-Bata, 2020, <https://bata-bata.net/page/Informasi.html>, diakses pada tanggal 16 Oktober 2023.

Syarifudin, S.Ag, Mahrus Sholeh. Kasi. Ubudiyah : Muhdhor, M. Maulana Malik Ibrohim, Nouval Maulana, Khoirul Kamal, Syaiful Bahri. Kasi. Kajian : Wahedi, S.Pd, Abd. Aziz, Subyan. Kasi. Literasi Dan Informasi : Moh. Makinun Amin, Zainullah, S.Pd.I, Fahrurrofiqi, Muhammad Sholeh Fuddin, Syukron Ma'mun, S.E., Moh Hasin. Mahasantri. Kasi. Taftis : Rosyidi Zain, M.Pd., Ahmad Naufal Afifi, Khoirul Anwar, Kholilurrahman (Baru), Moh. Rozek.

Struktur bidang I'dad Al-Quran Kord. Al-Quran : Moh. Hasin, Fausi Al Farizi, Rifky Andry. Asrama C : Hisyam Ali, Rohman Hakim. Asrama D : Imam Syafi'ie, Habib Mudhaffar, Asrama E : Ach. Rofid, Moh. Romli. Asrama G: Arifin, Khalilurrahman. Asrama I : Moh. Karimullah, Nuruddin. Asrama J: Khoirul Khlaiq, Ach. Ghazali. Asrama K: Khorrul Anwar, Abd. Rozak. Asrama L: Rifky Andri, As'ad. Asrama N: Fauzi, Badrut Tamam. Asrama P: Moh. Kholil, Agung Bahroni. Asrama Q : Abd. Adim, Muhdi. Asrama R: Moh. Naim, Ali Fikri. Asrama S: Abduli Mutallib.

Pendidikan merupakan komponen primer dalam pondok pesantren. Sistem pendidikan yang diterapkasi dalam Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata terbagi menjadi dua, yaitu pendidikan formal dan pendidikan non formal. Sistem pendidikan dilingkungan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata terbagi menjadi tiga yaitu: dewan *ma'hadiyah* yaitu lembaga yang mengatur pendidikan non formal di lingkungan pesantren, dewan *madrasiyah* yaitu lembaga yang mengatur pendidikan formal di lingkungan pesantren, dan dewan *taudzifiyah* yang mengkoordinir

pengabdian kepada masyarakat di beberapa lembaga pendidikan yang bekerja sama dengan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata selama satu tahun sebagai salah satu program pondok pesantren.⁹²

1) Pendidikan Formal

Beberapa tingkatan pendidikan formal di lingkungan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata di bawah dewan madrasah adalah sebagai berikut:⁹³

- a) PAUD Mambaul Ulum Bata-Bata (Pendidikan Anak Usia Dini)
- b) MI Mambaul Ulum Bata-Bata (Madrasah Ibtidaiyah)
- c) MTs Mambaul Ulum Bata-Bata (Madrasah Tsanawiyah)
- d) SMP Mambaul Ulum Bata-Bata (Sekolah Menengah Pertama)
- e) MA Mambaul Ulum Bata-Bata (Madrasah Aliyah)
- f) SMK Mambaul Ulum Bata-Bata (Sekolah Menengah Kejuruan)

Selain sekolah formal di atas, Pondok Pesantren Mambaul Bata-Bata memiliki perguruan tinggi yang tidak di bawah dewan madrasah, tetapi memiliki yayasan semi otonom sendiri yaitu kampus Institut Agama Islam Al-Khairat (IAI Al-Khairat)

2) Pendidikan Non Formal

Pendidikan non formal merupakan pendidikan yang berada di bawah dewan ma'hadiah. Secara umum kegiatan pendidikan non formal di lingkungan pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata

⁹² Anies, "Sejarah Berdirinya Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata."

⁹³ Humas Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata, "Pendidikan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata," Media Ponpes Mambauul Ulum Bata-Bata, 2020, <https://bata-bata.net/page/Informasi.html>, diakses pada tanggal 16 Oktober 2023.

terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu: pendidikan non formal yang diselenggarakan oleh kabid pendidikan dan pengajaran, pendidikan non formal yang dikelola oleh asrama, dan pendidikan non formal yang dikelola oleh badan otonom.

a) Pendidikan non formal yang diselenggarakan oleh kabid pendidikan dan pengajaran adalah sebagai berikut.

- 1) Kajian Kitab Kuning
- 2) Lembaga Pengembangan Tenaga Pendidik (LPTP)
- 3) Divisi Pentashih Baca Al-Quran (DPBA)

b) Pendidikan non formal yang dikelola oleh asrama.

- 1) Pendidikan Tajwid
- 2) Kajian Tajwid Ilmu Nahwu
- 3) Halaqah Tadarus Kitab (HTK)

c) Pendidikan non formal yang dikelola badan otonom

- 1) Badan Keilmuan

Majelis Musyawarah Kutubudiyah (M2KD), Pra Komisi (PRAKOM), alumni prakom (ARKOM), Fikih Subtansi (FIKIH'S), alumni Fikih Subtansi (ALFANS), Mustholahul Hadits dan Uluul al-Quran (MULUQ), logika dan usul fiqih (LOGIS), falakiyah Bata-Bata (FB), maktuba nundzatul bayan (MAKTUBA), dan lain-lain.

- 2) Bidang al-Quran dan Seni

Divisi pengembangan ulumul quran (DPUQ), haiah riayatil athfal (HRA), Raudatul athfal (RA), jam'iyatul Qurro' (JQ), jam'iyatul

khottot (JK), Tibbun Nabawi Bata-Bata (TNB), cobra, take wondo, karate.

3) Bidang Bahasa

Lembaga pengembangan bahasa arab (LPBA), Bata-Bata English Center (BBEC), Bata-Bata Bilingual Center (BBC), Bahasa Mandarin, Bahasa Indonesia, Bahasa Prancis, Bahasa Jerman, Bahasa Spanyol, Bahasa Rusia, Bahasa Turki.

2. Mahad Al-Izzah Batu

Lembaga Pendidikan Muslimah Indonesia (LPMI) Al-Izzah merupakan lembaga pendidikan yang didirikan oleh Ustad Dr. KH. Ali Imron, M.A bertepatan pada tanggal 10 Jumadil Akhir 1427 H atau 17 Juli 2006 M. Lembaga pendidikan tersebut langsung diresmikan oleh Dr. H. Adiyaksa Dault, S.H., M.Si yang menjabat sebagai Menteri Pemuda dan Olahraga 2004-2009 dalam kabinet Indonesia bersatu dan Dr. H. M. Imam Kabul, M.Si., M.Hum sebagai wali kota Batu.⁹⁴

Lembaga Pendidikan Muslimah Indonesia (LPMI) Al-Izzah terletak di Jalan Indragiri Gang Pangkur Np. 87, Sumberejo, Kota Batu, Jawa Timur. Lokasi Mahad Al-Izzah terletak di pedesaan sehingga sangat mendukung bagi santri untuk fokus dalam menuntut ilmu pengetahuan. Akses untuk menuju ke Mahad Al-Izzah sangat mudah dijangkau karena Mahad tersebut tidak jauh dari jalan raya. Jika dari arah alun-laun Kota Batu tinggal lurus

⁹⁴ Ma'had Al-Izzah, "History of Al-Izzah," Media Ma'had Al-Izzah, 2023, <https://alizzah-batu.sch.id/sejarah/>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2023.

ke arah Balai Kota Batu dan setelah melewati Balai Kota Batu terdapat perempatan dan mengambil belok kanan ke arah jalan Indragiri desa Sumberejo. Setelah sampai di jalan Indragiri lalu kemudian mengambil arah kanan di gang 4 dan posisi Mahad Al-Izzah berada di sebelah kanan jalan

LPMI Al-Izzah didirikan berlandaskan keinginan pendiri yang kuat untuk memberi solusi terhadap kecemasan masyarakat mengenai masa depan anak-anaknya secara umum dan anak-anak putri secara khusus. LPMI Al-Izzah menawarkan suatu sistem pendidikan yang mengintegrasikan nilai-nilai fundamental Islam dengan memberi wawasan yang komprehensif mengenai tantangan di zamannya.

Pada awal berdirinya tepat pada tahun 2006, LPMI Al-Izzah hanya membuka dan menyelenggarakan pendidikan formal sekolah menengah pertama (SMP). Setelah 5 tahun kemudian tepat pada tahun 2011, lembaga tersebut membuka pendaftaran pendidikan formal yang lebih tinggi yaitu sekolah menengah atas (SMA).

LPMI Al-Izzah sangat serius dalam membentuk lembaga pendidikan yang unggul dan mampu beradaptasi dengan perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi. LPMI Al-Izzah mengikrarkan diri menjadi lembaga pendidikan berstandar internasional dan ter-akreditasi A, sehingga lembaga pendidikan tersebut menjadi lembaga pendidikan unggulan di kota Batu. Perkembangan para santri yang mendaftarkan diri menjadi peserta didik setiap tahun semakin meningkat. LPMI Al-Izzah menggambarkan

kemajuan yang signifikan terhadap komitmen membangun nilai-nilai keislaman dan moralitas secara umum.

LPMI Al-Izzah menawarkan cara-cara baru dan inovatif dengan program-program SMP dan SMA Al-Izzah yang mengamalkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terintegrasi dengan nilai-nilai Islami. Tujuan dari sistem yang diterapkan di lembaga tersebut adalah para santri dapat mengenal secara mantap tentang jati dirinya sebagai generasi Islam, sekaligus dapat menampilkan bakat dan potensinya serta memandang secara optimis setiap fenomena mutakhir yang akan dihadapinya. Para santri dididik dengan mengintegrasikan nilai-nilai fundamental Islam dengan pemberian wawasan yang komprehensif mengenai tantangan di zamannya.⁹⁵

Mahad Al-Izzah memiliki visi, misi dan tujuan yang berbeda antara mahad putra dan mahad putri. Perbedaan visi dan misi tersebut bertujuan untuk lebih memfokuskan kepada tujuan dari mahad. Kebutuhan santri putra dan santri putri berbeda sehingga dibuat visi, misi dan tujuan mahad yang berbeda. Berikut Visi, Misi, dan Tujuan Ma'had Al-Izzah putra dan Ma'had Al-Izzah putri.⁹⁶

Visi Mahad Al-Izzah putra adalah “Menjadi Sekolah Pemimpin yang Amanah”. Misi Mahad Al-Izzah Putra adalah “Menyelenggarakan lembaga pendidikan pesantren yang mengintegrasikan iman, ilmu, dan

⁹⁵ Ma'had Al-Izzah.

⁹⁶ Ma'had Al-Izzah, “Visi and Misi,” Media Ma'had Al-Izzah, 2023, <https://alizzah-batu.sch.id/visi-dan-misi/>.

amal untuk menyiapkan generasi pemimpin yang taqwa, cerdas, mandiri dan bertanggung jawab.” Dan tujuan Mahad Al-Izzah adalah “Bersama dengan orang tua dan masyarakat menyiapkan generasi pemimpin yang taqwa, cerdas, mandiri, dan siap melanjutkan kepemimpinan umat dan bangsa.”⁹⁷

Visi Mahad Al-Izzah putri adalah “Menjadi madrasah Muslimah yang beradab dan berilmu”. Misi Mahad Al-Izzah Putri adalah Menyelegrakan lembaga pendidika pesantren yang mengintegrasikan imanm ilmu, dan amal untuk menyiapkan generasi muslimah yang ber-akhlakul karimah, cerdas mandiri dan bertanggung jawab. Dan tujuan Mahad Al-Izzah putri adalah “Bersama dengan orang tua dan masyarakat menyiapkan generasi Muslimah yang ber-akhalakul karimah, cerdas, mandiri, dan siap menjadi pendidik generasi umat dan bangsa”.⁹⁸

B. Paparan Data dan Hasil Penelitian

1. Paparan Data dan Hasil Penelitian Kasus I di Pesantren Mambaul

Ulum Bata-Bata

Peneliti akan menyajikan data dan fakta-fakta yang selama penelitian berlangsung di tempat penelitian yang pertama yaitu Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata melalui beberapa sumber data, baik melalui sumber data primer berupa observasi, wawancara, dan data sekunder berupa dokumentasi tentang strategi pengembangan sistem

⁹⁷ Ma’had Al-Izzah.

⁹⁸ Ma’had Al-Izzah.

informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di pondok pesantren. Hal tersebut peneliti lakukan dalam rangka menjawab rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti.

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu melalui observasi dan wawancara dan mengumpulkan dokumentasi. Peneliti telah melakukan observasi dengan mendatangi objek penelitian yang pertama yaitu Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang ada di pondok pesantren tersebut serta mengumpulkan dokumentasi sesuai dengan penelitian. Beberapa narasumber yang diwawancarai oleh peneliti yaitu: Narasumber 1: Ust. Abdul Majid, S.Ag (Ketua Dewan Ma'hadiah 1 Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata), Narasumber 2: Ust. Abd Basit, M.Pd (Kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan Pondok Pesantren Mambaul Bata-Bata), Narasumber 3: Ust. Yassir, S.Pd (Kepala Bidang Pelayanan Umum Pondok Pesantren Mambaul Bata-Bata).

a. Bentuk-Bentuk Layanan kepada Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi (IT)

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata memberikan pelayanan kepada santri, wali santri dan masyarakat berbasis teknologi yaitu sistem informasi manajemen (SIM) sudah diterapkan. Meskipun sejauh ini tidak semua pelayanan dapat diakses dengan informasi teknologi. Terdapat beberapa bentuk layanan kepada masyarakat

berbasis informasi teknologi (IT) yang ada di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata, yaitu:

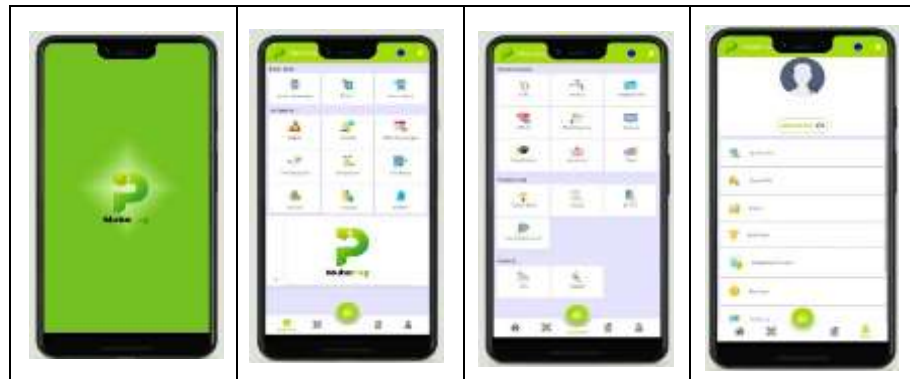
1) Layanan Administrasi Keuangan

Layanan kepada masyarakat berbasis sistem informasi manajemen untuk meningkatkan mutu pendidikan di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata adalah dengan menggunakan suatu aplikasi yang diberi nama muba pay mobile. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ust. Abdul Majid ketua 1 ma'hadiyah.

“Selama ini pelayanan kepada santri, wali santri yang berbasis teknologi fokus pada administrasi dan keuangan melalui suatu aplikasi yaitu muba pay mobile yang di dalamnya terdapat beberapa fitur mulai transaksi yang terintegrasi dengan kartu santri, pembayaran keuangan pondok pesantren, dan fitur-fitur yang lain.”⁹⁹

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ust. Abdul Majid ketua 1 ma'hadiyah, pelayanan yang sudah berjalan menggunakan teknologi untuk santri, wali santri dan masyarakat sejauh ini adalah sistem keuangan. Wali santri dapat membayar semua keuangan pondok pesantren melalui aplikasi yang dapat diunduh di *handphone android* melalui *playstore* dengan nama *muba pay mobile*. Di dalam aplikasi tersebut terdapat beberapa fitur pelayanan keuangan santri, mulai saldo santri, pemabayar tanggungan santri dan fitur yang lain. Dengan menggunakan aplikasi tersebut orang tua santri membayar biaya pendidikan, akomodasi, dan kebutuhan yang lainnya secara elektronik.

⁹⁹ Hasil wawancara dengan ketua 1 Ma'hadiyah pada tanggal 15 Oktober 2023



Gambar 4.7: Bentuk layanan keuangan dengan aplikasi muba pay mobile dengan beberapa fitur yang tersedia

“Pada tanggal 15 Oktober 2023, peneliti datang kepondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata untuk melakukan obsevasi, terlihat santri sedang melakukan top up saldo di kantor muba pay yang terletak di lantai satu kantor pesantren. Santri terlihat membawa uang tunai dan kartu santri yang diserahkan kepada penjaga di kantor tersebut. Peneliti melanjutkan observasi ke toko-toko yang ada di lingkungan pesantren, toko pertama yang didatangi adalah koperasi pesantren. Tampak santri melakukan pemabayaran di kasir dengan menggunakan kartu santri dan ada yang menggunakan uang tunai. Selanjutnya peneliti mendatangi toko-toko yang lain dan ternyata sudah tersedia alat untuk pembayaran non tunai di setiap toko yang di lingkungan pesantren.”¹⁰⁰

Berdasarkan hasil observasi di lapangan saat peneliti datang ke lokasi penelitian, samua santri mendapatkan kartu sebagai alat transaksi di seluruh toko yang ada di lingkungan pondok pesantren. Peneliti temukan santri sedang melakukan *top up saldo* di kantor pelayanan santri. Sehingga peneliti dapat melihat bentuk fisik dari kartu yang dimiliki oleh setiap santri.

¹⁰⁰ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 15 Oktober 2023

Peneliti juga melakukan observasi ke koperasi pesantren (kapontren) dan toko yang ada di lingkungan pondok pesantren. Ternyata semua transaksi di koperasi dan toko-toko yang ada dilingkungan pesantren selain menerima pembayaran menggunakan uang tunai juga menyediakan pembayaran non tunai dimana santri cukup membawa kartu santri yang ada saldonya.

2) Layanan Informasi Pondok Pesantren

Layanan kepada masyarakat berbasis sistem informasi manajemen untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata selanjutnya adalah layanan informasi pondok pesantren. Layananan informasi pondok pesantren melalui *website* resmi, media sosial dan *youtube* yang dikelolal pondok pesantren.

a) *Website*

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata memiliki *website* resmi sebagai sumber informasi pondok pesantren. Terdapat berapa informasi yang ada di dalam *website* tersebut mulai sejarah, profil, visi dan misi, kegiatan harian, sistem pendidikan, sarana dan prasarana, informasi pendaftan, alur pendaftaran, dan lain-lain

“Berdasarkan penelusuran peneliti pada tanggal 15 Oktober 2023 terhadap *website* resmi Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata, *website* tersebut memiliki informasi lumayan lengkap tentang pondok pesantren dan sudah terintegrasi dengan media sosial dan *youtube* resmi pondok pesantren. Peneliti melakukan penelusuran terhadap konten-konten yang terdapat di dalamnya secara terperinci. Konten yang terdapat di dalamnya terlihat

selalu diperbaharui sehingga selalu memberi informasi terbaru bagi masyarakat.”¹⁰¹



Gambar : website resmi pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata

Layanan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata kepada masyarakat berbasis SIM yang lain masih dalam proses ke arah penggunaan IT secara penuh sebagaimana wawancara Ust. Abdul Majid ketua 1 ma’hadiah.

“Untuk pelayanan yang lain seperti, perizinan santri baru masih menggunakan semi manual dalam artian pendaftaran santri disimpan di *data base* komputer pesantren tapi belum dapat diakses oleh publik secara umum, melainkan menjadi *data base pondok* pesantren. Karena pada akhirnya santri yang daftar akan datang ke pondok, jadi bisa daftar lagi pas nyampe sini. Dan untuk madrasah sudah menyediakan pendafrtran secara online setiap tahun pas buka PPDB (penerimaan peserta didik baru) pasti ada yang berbasis online.”¹⁰²

Dari wawancara tersebut, sejauh ini penggunaan pelayanan berbasis digital masih dalam tahap perbaikan dan tidak semua pelayanan menggunakan informasi digital secara penuh, seperti perizinan, pendaftaran santri baru yang masih menggunakan semi manual dimana

¹⁰¹ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 15 Oktober 2023

¹⁰² Hasil wawancara dengan ketua 1 Ma’hadiah pada tanggal 15 Oktober 2023

pendaftaran masih belum dilakukan melalui website atau link yang disediakan oleh pondok pesantren.

“Pada tanggal 15 Oktober 2023, peneliti juga mendatangi kantror pesantren dan melihat bagaimana proses beberapa ustadz sedang berkumpul. Lalu peneliti dibantu oleh sekretaris pesantren untuk di pertemuan dengan bidang IT pondok pesantren. *Setelah* peneliti berbicara banyak dengan bagian IT, maka peneliti mendapatkan infomasi bahwa dalam optimalisasi penggunaan pelayanan berbasis digital, pesantren mengadakan pelatihan pondok pesantren dan terkadang ikut di luar pesantren seperti kemenag, perguruan tinggi dan lain-lain.”¹⁰³

Berdasarkan hasil observasi peneliti, dalam meningkatkan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen, pondok pesantren melibatkan pengelola *website* untuk mengikuti pelatihan-pelatihan tentang pengelolaan *website* secara optimal, baik yang diadakan di internal maupun di eksternal pondok pesantren, seperti pelatihan yang diadakan oleh perguruan tinggi yang bekerja sama dengan instansi tertentu tentang pengelolaan website di bawah PTIPD (Pusat teknologi informasi dan pangkalan data) atau yang diadakan oleh kemenag (kementrian agama) di bawah seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren tentang pengelolaan *website* dan dan teknologi informasi pondok pesantren.

“Saat peneliti berada pondok pesantren pada tanggal 15 Oktober 2023, peneliti mendatangi kantor kesartrian untuk melihat proses penerimaan santri baru dan melihat sistem pendataan santri. Peneliti temukan sistem penerimaan santri menggunakan semi manual dimana beberapa ustadz yang bertugas di kesartrian

¹⁰³ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 15 Oktober 2023

menginput data santri baru di komputer yang disediakan oleh pondok pesantren.”¹⁰⁴

Berdasarkan observasi tersebut, pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata belum membuka penerimaan santri secara online dimana santri yang ingin mendaftar dapat dilakukan dari luar pondok pesantren melalui link. Terdapat beberapa ustadz yang menginput santri baru di komputer pesantren untuk keperluan data pesantren dan tidak bisa diakses di internet. Tetapi untuk informasi penerimaan santri, syarat-syarat santri sudah dibagikan melalui layanan informasi pondok pesantren seperti website dan media sosial.

b) Media Sosial dan *Youtube*

Layanan kepada masyarakat berbasis sistem informasi manajemen untuk meningkatkan mutu pendidikan di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata selanjutnya adalah menyediakan media sosial berupa facebook, instagram, twitter, dan *youtube*. Pembuatan media sosial tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pondok pesantren. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Ust. Yasir sebagai Kepala Bidang Pelayanan Umum Pondok Pesantren Mambaul Bata-Bata.

“Salah satu upaya pondok pesantren untuk memberikan pelayanan lebih dekat dengan masyarakat adalah menyediakan media sosial dan *youtube*. Apalagi saat ini masyarakat lebih suka melihat media sosial dan *youtube* dari pada melihat website resmi

¹⁰⁴ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 15 Oktober 2023

pondok pesantren dan hal itu juga terjadi hampir di setiap pondok pesantren.”¹⁰⁵

Berdasarkan wawancara tersebut, layanan informasi pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata selain melalui website, masyarakat bisa mengakses melalui media sosial dan youtube. Sehingga masyarakat lebih mudah untuk mengetahui program pondok pesantren.

“Saat peneliti berselancar di website pondok pesantren Mambaul Ulum Bata melalui laptop pada tanggal 15 Oktober 2023, peneliti temukan di halaman depan website tersebut beberapa informasi terkait pondok pesantren dan peneliti temukan beberapa logo media sosial dan youtube yang langsung terintegrasi.”¹⁰⁶

Berdasarkan hasil observasi peneliti, semua pelayanan satu sama lain sudah saling terintegrasi. Peneliti temukan di *website* resmi Pondok Pesantren Mambaul Bata-Bata terdapat beberapa link untuk setiap media sosial dan *youtube* yang bisa terkoneksi langsung dengan *website* resmi pondok pesantren.

Maskipun sejauh ini hanya fokus pada beberapa pelayanan yang berbasis IT, seperti *website* untuk informasi pondok pesantren, *mobile pay* untuk keuangan, media sosial untuk program kegiatan, tetapi pengelola pondok pesantren akan memanfaatkan informasi teknologi dalam setiap pelayanan, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ust. Yasir sebagai Kepala Bidang Pelayanan Umum Pondok Pesantren Mambaul Bata-Bata.

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Umum pada tanggal 15 Oktober 2023

¹⁰⁶ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 16 Oktober 2023

“Untuk pengembangan pada pelayanan yang berbasis IT iya ada mas. Sekarang pondok sedang mendatangkan beberapa konsultan yang terdiri dari beberapa orang. Mereka tinggal di pondok sudah lebih dari dua bulan. Salah satu yang menjadi pembahasan adalah manajemen logistik pondok pesantren, manajemen pengembangan ekonomi yang ada di bawah PT muba grup seperti labini, *muba pay mobile*, humastas, muba trans, muba press dan usaha pondok yang lain, dan pengembangan di digitalisasi dalam pengelolaan pondok pesantren berupa aplikasi kesantrian seperti pendaftaran santri, pendataan santri yang berbarbasis teknologi dan semua kantor bisa terintegrasi. Mohon doanya semoga semua dimudahkan mas”¹⁰⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata sudah membuat strategi berupa perencanaan dalam melakukan pembenahan pondok pesantren dalam beberapa bidang termasuk penggunaan teknologi sehingga semua pelayanan dapat dilakukan dengan sistem berbasis teknologi sehingga akan memudahkan terhadap pelayanan bagi pengelola pondok, santri, wali santri dan masyarakat umum.

“Saat peneliti berada di tempat penelitian pada tanggal 15 Oktober 2023, peneliti mencoba mendatangi ruangan tempat tinggal para konsultan yang sudah dua bulan tinggal di pondok pesantren. Para konsultan tersebut diberi tempat tinggal khusus yaitu di ruangan aula lantai dua sekaligus menjadi kantor tempat konsultasi dan tempat diskusi bersama pengesuh atau para asatidz. Saat peneliti mendatangi ruang para konsultan, tampak beberapa ustadz dan beberapa konsultan sedang berkumpul di ruang tamu lantai satu aula pondok pesantren.”¹⁰⁸

Perkembangan teknologi merupakan suatu keniscayaan, sehingga setiap organisasi termasuk pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Umum pada tanggal 15 Oktober 2023

¹⁰⁸ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 16 Oktober 2023

teknologi. Berdasarkan hasil penelitian lapangan berupa observasi peneliti, pengelola Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata menggunakan teknologi berbasis SIM sebagai bentuk pelayanan kepada santri, wali santri dan masyarakat. Pelayanana untuk masyarakat umum yaitu bisa diakses melalui beberapa media sosial, *youtube* dan *website* resminya. Di dalam *website* pondok pesantren, terdapat beberapa informasi yang dapat di akses mulai sejarah, profil, visi dan misi, kegiatan harian, jadwal pendaftan, alur pendaftaran, dan lain-lain. Sedangkan pelayananan khusus bisa didapatkan melalui aplikasi yang sudah dimiliki oleh pondok pesantren.

“Pada tanggal 15 Oktober 2023, peneliti melakukan obeservasi yang didamipngi oleh salah satu pengurus untuk melihat server berupa perangkat keras yang digunakan oleh pondok pesantren dalam penggunaan pelayanan berbasis teknologi. Peneliti menemukan di ruang pusat informasi tampak perangkat keras yang disebut server. Server tersebut digunakan untuk menyimpan pusat data dari aplikasi muba pay mobile.”¹⁰⁹

Berdasarkan hasil observasi tersebut, pondok pesantren memiliki server sendiri untuk menyimpan semua data yang berbasis teknologi yang tersambung dengan aplikasi *muba pay mubole* di lingkungan pondok pesantren. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Ust. Yassir, S.Pd (Kepala Bidang Pelayanan Umum Pondok Pesantren Mambaul Bata-Bata).

“Pondok pesantren sampai saat ini belum memiliki server untuk semua pelayanan berbasis teknologi. Sebagian punya sendiri seperti server untuk muba pay mobile untuk menyimpan data semua data.

¹⁰⁹ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 16 Oktober 2023

Sedangkan untuk website, pondok pesantren membeli domain dan hosting.”¹¹⁰

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ust. Yassir, pondok pesantren saat ini sudah memiliki server sendiri untuk menyimpan semua data pelayanan yang berbasis teknologi seperti muba pay mobile. Sedangkan untuk *website*, pondok pesantren menggunakan jasa penyedia domain dan hosting dengan berlangganan membayar.

“Pada tanggal 15 Oktober 2023, peneliti juga melakukan obeservasi terhadap sarana dan prasarana sebagai penunjang dari penerapan pelayanan bebrbasis teknologi di lingkungan pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-bata. Peneliti temukan beberapa asatidz yang mengelola pelayanan berbasis teknologi, server, komputer, laptop, wifi, aplikasi Ma’had Al-Izzah Batu *Smartpaymen*, dokumen dan data yang saling berintegrasi satu sama lain.”¹¹¹

Berdasarkan hasil obeservasi peneliti, pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata sudah memiliki semua komponen dari sistem informasi manajemen (SIM) itu sendiri mulai sumber daya manusia yang menggunakan teknologi dalam pelayanan, ketersediaan *hardware* berupa komputer, server ketersediaan *software* yang digunakan untuk mengolah data dari *input* menjadi *output* berupa informasi, adanya data mulai data santri berupa data pendaftaran, data keuangan, dan data yang lain dan siap diolah untuk menjadi sebuah informasi sebagai *output*, dan jaringan berupa internet di beberapa titik. Sanntri yang melakukan *top up* di kantor keuangan outomatis ter_*input* di setiap komputer yang ada di lingkungan pesantren baik di kantor

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan kepala Bidang pelayanan umum pada tanggal 15 Oktober 2023

¹¹¹ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 16 Oktober 2023

maupun di koperasi pesantren. Sehingga semua informasi tentang perubahan dapat diketahui secara *real time*

Tabel 4.9: Bentuk-Bentuk layanan berbasis IT Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata.

No	Bentuk-bentuk Layanan	Nama Alamat
1	Layanan Informasi Pondok Pesantren	- Website : https://bata-bata.net/ - FB : Mambaul Ulum Bata-Bata - IG : batabata.official - X : batabata.official - Youtube : Bata-Bata Official
2	Layanan Keungan	Aplikasi Muba pay Mobile

b. Strategi Pondok Pesantren dalam Menghasilkan Mutu Layanan

Pendidikan Berbasis Sistem Informasi Manajemen

Setiap pondok memiliki standar mutu yang harus dicapai oleh setiap santri, hal tersebut bertujuan untuk menjadikan santri yang bermanfaat untuk diri sendiri dan masyarakat sekitar saat kembali ke rumah masing-masing. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Ust. Abdul Majid sebagai ketua 1 ma'hadiyah.

“Secara standar mutu lulusan pondok pesantren itu secara standar minimal keilmuannya bisa baca al-Quran bisa baca kitab dan praktek ubudiyah dan selebihnya mendalami skill-sekill. Selain itu yang paling utama memiliki akhlak yang baik sebagaimana motto pondok pesantren ini “kesopanan lebih tinggi nilainya dari pada kecerdasan”, dalam artian sopan itu bukan berarti diam di tempat tanpa melakukan perubahan-perubahan ke arah yang lebih positif atau hanya setaknan tanpa melakukan sesuatu, tapi kontekstualkan dengan perkembangan zaman”.¹¹²

¹¹² Hasil wawancara dengan ketua 1 Ma'hadiyah pada tanggal 15 Oktober 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, standar keilmuan sebagai indikator dari mutu pondok pesantren. Beberapa standar keilmuan yang harus dicapai oleh setiap santri adalah mampu membaca al-Quran, bisa baca kitab kuning sebagai identitas santri, mampu melaksanakan ubudiyah baik yang wajib atau yang sunnah dan selebihnya mendalami *skill-skill* yang dimiliki oleh setiap santri. Selain memiliki standar keilmuan, setiap santri harus memiliki akhlak yang baik sebagai identitas yang harus seorang santri dan santri harus mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman dan teknologi dalam hal keilmuan.

“Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata memiliki banyak kumpulan atau komunitas yang berbentuk badan otonom dalam pengembangan *soft skill*. Pada tanggal 15 Oktober 2023, peneliti mendatangi beberapa badan otonom tempat pengembangan *soft skill* mulai dari pengembangan bidang bahasa asing, bidang keilmuan, bidang kesenian dan bidang-bidang yang lain. Peneliti juga mendatangi perpustakaan milik pondok pesantren yang terletak di sebelah markas pengembangan bahasas asing.”¹¹³

Berdasarkan hasil observasi peneliti, pondok pesantren Mambaul Bata-Bata memiliki banyak badan otonom untuk mengembangkan sebagai tempat pengembangan minat dan bakat santri. Sehingga santri memiliki keahlian lain sebagai bekal nanti setelah keluar dari pondok pesantren. Beberapa badan otonom pengembangan minat dan bakat yaitu bidang bahasa asing, bidang keilmuan, bidang kesenian, dan bidang yang lain.

¹¹³ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 15 Oktober 2023

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata memulai membenah untuk memperbaiki sistem yang ada sehingga dapat menghasilkan lulusan yang bermutu. Terdapat beberapa strategi perencanaan yang dilakukan oleh pengelola untuk menghasilkan mutu layanan pendidikan. Beberapa strategi tersebut diantaranya:

1) Mendatangkan Konsultan

Langkah pertama pondok pesantren dalam meningkatkan layanan berbasis SIM adalah dengan mendatangkan konsultan dari eksternal pondok pesantren melakukan membantu membuat perencanaan strategis pondok sebagai upaya awal untuk mengidentifikasi permasalahan eksternal dan internal, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ust. Abd Basit sebagai kepala bidang lembaga pendidikan pengembangan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata.

“Sejauh ini terdapat beberapa langkah yang dilakukan oleh pondok pesantren untuk meningkatkan mutu. Langkah tersebut diantaranya melakukan identifikasi potensi yang dimiliki oleh pondok pesantren di internal dan eksternal pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata.”¹¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bagian penjaminan mutu pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata, sebelum menentukan suatu strategi pengelola terlebih dahulu melakukan identifikasi internal dan eksternal pondok pesantren.

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pada tanggal 15 Oktober 2023

Berdasarkan obesrvasi peneliti terkait upaya awal pondok pesantren dalam mengidentifikasi permasalahan internal dan eksternal, termasuk masalah pelayanan kepada masyarakat. Pondok pesantren selalu melibatkan konsultan, alumni dan simpatisan untuk membantu mengidentifikasi peluang dan kelemahan di intenal dan peluang dan ancaman dari eksternal. Penggunaan pelayanan berbasis IT merupakan musyawarah dari jajaran pengasush dan pengurus setelah melakukan identifikasi dan mendapat respon baik dari berbagai pihak. Maka digagaslah perlayanan berbasis teknologi.

2) Perumusan Strategi

Langkah selajutnya adalah melakukan perumusan strategi dengan menyusun opsi sebagai solusi dari masalah sumberdaya organisasi yang telah teridentifikasi baik dari Intenal atau dari eksternal. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ust. Abd Basit.

“...menyusun opsi sebagai solusi yang dari bermasalah yang telah teridentifikasi khususnya dalam pelayanan, menerapkan opsi yang telah ditentukan melalui musyawarah, dan melakukan evaluasi baik secara formal atau non formal.”¹¹⁵

Berdasrkan wawancara di atas langkah selanjutnya adalah kemudian merumuskan perencanaan strategis dengan menyusun opsi untuk membuat solusi dari masala-masalah yang telah teridentifikasi. Salah satu yang menjadi solusi adalah pemanfaatan teknologi dalam pelayanan pendidikan di lingkungan pondok pesantren. Sejauh ini

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pada tanggal 15 Oktober 2023

sudah ada beberapa yang sudah berjalan dengan penggunaan teknologi, sehingga rencana kedepan semua pelayanan dapat dilakukan berbasis teknologi.

“Pada tanggal 15 Oktober 2023 saat peneliti melakukan observasi, peneliti temukan di lapangan, bahwa dalam perumusan perencanaan strategis pondok pesantren selalu melibatkan pihak eksternal yang memiliki pengetahuan baik dari kalangan akademisi atau praktisi yang terdiri dari alumni yang tergabung dalam ikatan alumni Bata-Bata (IKABA) dan ikatan mahasiswa Bata-Bata (IMABA).”¹¹⁶

Berdasarkan observasi tersebut, dalam pembuatan penentuan perumusan strategis pondok pesantren melibatkan banyak pihak yang dianggap mumpuni. Pengasuh pondok pesantren selain melibatkan pengurus, konsultan juga melibatkan alumni yang terdiri dari akademisi dan praktisi yang tergabung dalam ikatan alumni Bata-Bata (IKABA) dan ikatan mahasiswa Bata-Bata (IMABA). Pondok pesantren juga merencanakan membangun pelayanan satu pintu (PTSP) sebagai pusat layanan bagi santri, wali santri, dan masyarakat.

3) Penerapan Rumusan Strategis

Langkah selanjutnya adalah eksekusi dari rumusan strategis yang telah ditentukan. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan kepala bidang lembaga pendidikan pengembangan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata.

“...menyusun opsi sebagai solusi yang dari bermasalah yang telah teridentifikasi khususnya dalam pelayanan, menerapkan opsi yang

¹¹⁶ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 15 Oktober 2023

telah ditentukan melalui musyawarah, dan melakukan evaluasi baik secara formal atau non formal.”¹¹⁷

Dalam penerapan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen, pengelola pondok pesantren menggerakkan semua potensi yang dimiliki oleh sumber daya organisasi baik sumber daya manusia atau sumberdaya alam untuk mencapai sasaran berupa kepuasan santri dan wali santri terhadap pelayanan yang diberikan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata.

“Hasil observasi peneliti pada tanggal 15 Oktober 2023 terkait penerapan manajemen pondok dan pelayanan kepada masyarakat berbasis digital sangat dirasakan dimana peneliti temukan aplikasi khusus pelayanan keuangan, pengelolaan *website* pondok pesantren sering *update* informasi, media sosial dan *youtube* selalu *update*. Sejauh ini pelayanan berbasis digital tampak dari berjalan dengan baik.”¹¹⁸

Berdasarkan hasil observasi tersebut, penggunaan pelayanan berbasis digital seperti layanan informasi pondok dan layanan keuangan kepada masyarakat tampak berjalan dengan baik, meskipun tentu ada evaluasi untuk perbaikan terus menerus.

4) Evaluasi

Langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan berbasis SIM untuk meningkatkan mutu pendidikan. sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan dengan Ust. Abd Basit.

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pada tanggal 15 Oktober 2023

¹¹⁸ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 15 Oktober 2023

“menyusun opsi sebagai solusi yang dari bermasalah yang telah teridentifikasi khususnya dalam pelayanan, menerapkan opsi yang telah ditentukan melalui musyawarah, dan melakukan evaluasi baik secara formal atau non formal.”¹¹⁹

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap penerapan pelayanan berbasis SIM adalah keterbatasan kemampuan pengelolaan pelayanan berbasis teknologi menjadi salah satu problem yang ada dilingkungan pondok pesantren, sehingga pondok pesantren mendatangkan konsultan dari luar pondok yang memang ahli dalam bidangnya untuk membantu mewujudkan sistem pelayanan yang berbasis teknologi. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Ust. Yassir sebagai Kepala Bidang Pelayanan Umum Pondok Pesantren Mambaul Bata-Bata.

“Pengembangan teknologi dalam pesantren termasuk adanya muba pay mobile dan perencanaan pelayanan yang berbasis IT merupakan cara beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat ini. Sebagaimana dauh guru kita “jika rumah kita dekat dengan sungai, maka bukan melarang anak kita mendatangi Sungai, tapi ajari anak cara untuk berenang yang baik”.¹²⁰

Keberadaan pelayanan berbasis teknologi yang diterapkan pondok pesantren saat ini merupakan bentuk adaptasi pondok pesantren dengan perkembangan teknologi sehingga memudahkan bagi penggunaanya yaitu pengurus pondok pesantren dan santri, serta wali santri.

“Pada tanggal 15 Oktober 2023, peneliti mendatangi bagian kantor muba pay mobile untuk melihat bagian pengelola, dan yang mengelola adalah orang yang paham teknologi dan pernah

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pada tanggal 15 Oktober 2023

¹²⁰ Hasil wawancara dengan kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pada tanggal 15 Oktober 2023

mengikuti pelatihan pelayanan berbasis teknologi baik di pondok pesantren atau di luar.”¹²¹

Berdasarkan hasil observasi peneliti terkait evaluasi tentang pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi dilakukan oleh tim IT pondok pesantren yang memahami tentang teknologi. Karena tidak semua pengurus memahami pengelolaan teknologi, tim tersebut yang melakukan perbaikan jika ada kendala secara teknik dalam penggunaan pelayanan berbasis teknologi informasi.

c. Proses Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan

Penerapan pelayanan berbasis teknologi berupa SIM dalam meningkatkan layanan mutu pendidikan merupakan usaha pengelolaan pendidikan semakin efektif dan efisien untuk mewujudkan visi dan misi pondok pesantren. Terdapat beberapa proses penerapan sistem informasi manajemen pondok pesantren dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata, diantaranya adalah:

1) Melakukan Sosialisasi dan Pelatihan

Proses pertama dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi adalah pengelola Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ust. Abdul Majid

¹²¹ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 15 Oktober 2023

sebagai ketua 1 ma'hadiyah terkait proses penerapan SIM di lingkungan pondok pesantren.

“Untuk proses pelayanan berbasis teknologi, pengelola menentukan langkah-langkah mulai perencanaan, penerapan dan evaluasi. Seperti penerapan muba pay mobile ini, kami melakukan pelatihan kepada pengelola dari aplikasi tersebut dan mereka cepat paham karena sebelumnya mereka sudah punya dasar IT, kemudian dilakukan sosialisasi terlebih dahulu baik secara langsung di pondok pesantren maupun melalui media sosial dan *website* pondok pesantren. Kemudian selain itu kami mensimulasikan penggunaan pelayanan berbasis teknologi di depan seluruh santri, kami juga melakukan identifikasi terhadap masalah yang di lapangan tentang penerapan pelayanan yang berbasis teknologi ini. Di satu sisi namanya hal baru tentu membutuhkan adaptasi, tapi hal ini merupakan langkah positif yang dikembangkan pondok pesantren ke depan.”¹²²

Berdasarkan wawancara dengan narasumber yang ditemui oleh peneliti, terdapat beberapa proses dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi mulai dari perencanaan, penerapan dan evaluasi. Dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi, dilakukan terlebih dahulu pelatihan kepada khusus SDM yang akan mengelola teknologi, baik untuk asatidz, tenaga kependidikan sebagai pengelola pelayanan berbasis SIM.

2) Sosialisasi kepada Santri dan Wali Santri

Pengelola Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata setelah melakukan sosialisasi dan pelatihan di kalangan asatidz, langkah selanjutnya adalah sosialisasi kepada santri dan wali santri. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Ust. Abdul Majid.

¹²² Hasil wawancara dengan ketua 1 Ma'hadiyah pada tanggal 15 Oktober 2023

“Untuk wali santri pas kembalian liburan maulid kemarin sudah diberikan sosialisasi dan edukasi bagaimana tatacara mengaplikasikan aplikasi muba pay mobile dan disarankan untuk meminta bantuan pada sanak familinya dalam penggunaan aplikasi tersebut.”¹²³

Berdasarkan wawancara dengan narasumber yang ditemui oleh peneliti, terdapat sosialisasi dan simulasi cara menggunakan pelayanan berbasis teknologi dengan mudah untuk santri dan wali santri, baik secara langsung di pondok pesantren maupun secara tidak langsung melalui media sosial dan *website* milik pondok pesantren.

3) Evaluasi Penerapan Pelayanan Berbasis SIM

Setelah penerapan pelayanan berbasis teknologi mulai berjalan, maka dilakukan evaluasi terhadap kendala yang dihadapinya baik dari pengelola, aplikasi dan penggunaanya untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penggunaan pelayanan berbasis teknologi sejauh ini berjalan dengan baik meskipun tidak semua pelayanan belum berbasis dengan IT semua, sebagaimana hasil wawancara dengan Ust. Abd Basit, M.Pd sebagai kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pondok pesantren.

“Untuk penerapanya sejauh ini, sudah berjalan dengan baik meskipun saat ini belum semua pelayanan di pondok pesantren mambaul bata-Bata belum berbasis informasi teknologi (IT) sejauh ini penggunaan pelayanan berbasis teknologi hanya di layanan informasi pondok pesantren melalui *website* dan media sosial dan keuangan yaitu melalui *muba pay mobile*. Tetapi rencana kedepan semua pelayanan akan menggunakan teknologi yang akan

¹²³ Hasil wawancara dengan ketua 1 Ma’hadiah pada tanggal 15 Oktober 2023

dipusatkan di kantor khusus yang di sebut PTSP (pelayanan terpadu satu pintu).”¹²⁴

Berdasarkan wawancara tersebut, penerapan pelayanan berbasis IT di lingkungan pondok pesantren secara keseluruhan sudah berfungsi dengan baik meskipun sejauh ini masih memiliki kendala baik dari sumberdaya manusia maupun ketersediaan fasilitas yang memadai. Berikut adalah kendala penerapan pelayanan berbasis teknologi di lingkungan pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata:

1) Keterbatasan Penggunaan Internet di lingkungan Pesantren

Salah satu kendala penerapan pelayanan berbasis IT keterbatasan penggunaan jaringan internet di lingkungan pondok pesantren yang belum bisa tersedia di setiap tempat. Hal itu dibenarkan oleh ketua 1 Ma’hadiah Ust. Abdul Majid sebagaimana hasil wawancara.

“Keterbatasan akses internet untuk santri di lingkungan pesantren, tapi untuk madrasah santri diperbolehkan menggunakan internet dengan menggunakan fasilitas yang sediakan madrasah seperti komputer di laboratorium dan perpustakaan yang bisa mengakses buku berbasis digital yang hanya dapat diakses di lingkungan madrasah.”¹²⁵

2) Tanggapan Pro dan Kontra Santri dan wali santri

Dalam penerapan pelayanan berbasis IT di lingkungan pesantren mendapatkan beberapa tanggapan dari santri maupun wali santri. sebagaimana paparan dari ketua 1 Ma’hadiah.

“Respon santri bermacam-macam, mungkin untuk santri yang berfikir dewasa ini merupakan langkah pondok untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi, tapi kami memberikan sosialisasi

¹²⁴ Hasil wawancara dengan kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pada tanggal 15 Oktober 2023

¹²⁵ Hasil wawancara dengan ketua 1 Ma’hadiah pada tanggal 15 Oktober 2023

dan edukasi kepada seluruh santri bahwa langkah ini merupakan upaya kemajuan pesantren”.¹²⁶

3) Kualitas Server yang Rendah

Manurut Ust. Yassir, S.Pd sebagai bidang pelayanan umum pondok pesantren mengatakan terdapat beberapa kendala dalam penerapan pelayanan berbasis IT khususnya penggunaan muba pay mobile sebagaimana paparnya saat diwawancara oleh peneliti.

“Untuk kendalanya, ini kan serentak. Dengan ribuan santri pertama itu di pelayanan terhadap santri dan orang tua santri itu dalam mengakses aplikasi muba pay *mobile*-nya yang dilakukan secara serentak dan pembuatan kartu yang membutuhkan waktu yang lumayan lama karena yang *error*.”¹²⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diantara kendala dalam penerapan pelayanan berbasis SIM dalam keuangan adalah terkadang aplikasi tersebut mengalami masalah karena santri melakukan secara serentak, sehingga membuat pelayanan sedikit terganggu.

Perbaikan terus menerus untuk menerapkan pelayanan berbasis teknologi merupakan ikhtiyar yang diambil oleh pengelola Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata untuk memberikan kepuasan kepada menggunakan jasa pendidikan, sehingga akan meningkatkan mutu pondok pesantren. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ust. Yassir, S.Pd sebagai bidang pelayanan umum pondok pesantren.

“Pelayanan yang berbasis teknologi di lingkungan pondok pesantren ke depan tentu menjadi rencana kami mas, sehingga bentuk keseriusan dalam membenahan sistem, pondok pesantren

¹²⁶ Hasil wawancara dengan ketua 1 Ma'hadiyah pada tanggal 15 Oktober 2023

¹²⁷ Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan umum pondok pesantren pada tanggal 15 Oktober 2023

sudah mendatangkan konsultan untuk memperbaiki manajemen pondok pesantren untuk lebih baik. Mohon doanya semoga semua yang direncanakan dimudahkan mas.”¹²⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bagian dari evaluasi ke depab adalah penggunaan pelayanan berbasis teknologi dalam segala bidang. Untuk itu, upaya keseriusan pondok pesantren dalam mewujudkan pelayanan berbasis teknologi adalah dengan mendatangkan para ahli, konsultan dari luar pondok pesantren.

“Hasil observasi peneliti pada tanggal 15 Oktober 2023 tentang area penggunaan internet sangat terbatas. Peneliti mencoba mencari sambungan wifi di beberapa titik untuk mengetahui luas jaringan internet yang ada di lingkungan pondok pesantren seperti area asrama santri namun tidak ada. Ketersediaan wifi hanya berada beberapa titik tertentu seperti di kantor pesantren, koperasi pesantren, kantor pelayanan santri, madrasah dan beberapa titik tertentu yang lain.”¹²⁹

d. Dampak Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pondok Pesantren Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan

Menurut Ust. Abdul Majid penggunaan teknologi informasi yang berbasis SIM itu sangat memiliki manfaat yang besar dalam pengelolaan dan pelayanan pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata, sebagaimana paparnya saat peneliti wawancara.

“Penggunaan sistem berbasis informasi teknologi dalam pengelolaan dan pelayanan lembaga pendidikan tentu sangat membantu, karena memang tujuan dari teknologi sendiri adalah untuk memudahkan suatu pekerjaan.”¹³⁰

¹²⁸ Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan umum pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 15 Oktober 2023

¹²⁹ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 15 Oktober 2023

¹³⁰ Hasil wawancara dengan ketua 1 Ma'hadiah pada tanggal 15 Oktober 2023

Berdasarkan wawancara tersebut, penggunaan pelayanan berbasis teknologi di lingkungan pondok pesantren sangat membantu. Maskipu sejauh ini pelayanan berbasis sistem informasi manajemen masih diterapkan dalam beberapa bidang saja. Beriku beberapa manfaat penerapan peayanan berbasis teknologi bagi Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata berdasarkan hasil wawancara dengan Ust. Abdul Majid.

“Sejauh ini kami sangat terbantu dengan teknologi seperti mempermudah pengelolaan data santri, memudahkan pelaporan santri, dan memudahkan dalam pengontrolan. Penggunaan sistem berbasis informasi teknologi sebagai media menginformasikan program-program pondok pesantren ini, sehingga memudahkan walisntri dan masyarakat mengetahui program yang ada dalam pondok pesantren, termasuk mensosialisasikan pelayanan berbasi IT seperti keuangan melalui aplikasi, kami memanfaatkan media sosial untuk melakukan sosialisasi kepada wali santri”¹³¹

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber, terdapat beberapa manfaat pengelolaan dan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen. Beberapa manfaat penggunaan SIM di lingkungan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata diantaranya:

1) Memudahkan Pengelolaan Data Santri

Penggunaan pelayanan berbasis SIM dapat membantu dalam pengelolaan data Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bat, terutama dalam pengelolaan data keuangan, semua data santri sudah *terinput* data diri setiap santri secara lengkap. Sehingga data tersebut bisa digunakan untuk keperluan data yang lain untuk kebutuhan Pondok

¹³¹ Hasil wawancara dengan ketua 1 Ma’hadiah pada tanggal 15 Oktober 2023

pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Ust. Abd Basit, M.Pd sebagai kepala bidang lembaga pendidikan pengembangan pondok pesantren Mambaul Bata-Bata dalam wawancaranya.

“Data identitas santri semuanya sudah lengkap, santri saat proses mendaftarkan diri di muba pay mobile kan harus memasukan tempat tanggal lahir, nomor kartu keluarga dan lain-lain. Sehingga data tersebut bisa digunakan untuk keperluan data yang lain yang dibutuhkan oleh pondok.”¹³²

2) Memudahkan Pembayaran Keuangan Santri

Adanya pelayanan berbasis teknologi memudahkan wali santri dalam melakukan pembayaran tanggungan keuangan setiap santri, mulai dari uang syahriyah (bulanan), uang pembelian kitab, uang bulanan biaya hidup santri dan keperluan keuangan yang lain. Orang tua bisa mngintrol keuang santri melalui aplikasi *muba pay mobile*.

Sebagaimana wawancara peneliti dengan Narasumber Ust. Yassir.

“adanya pelayanan dengan menggunakan teknologi seperti penggunaan *muba pay mobile* merupakan upaya pondok pesantren untuk memudahkan wali santri dalam membayar tanggungan anaknya sedang ada di pondok pesantren, apalagi yang berasal dari luar pulau madura. Maskipun sejauh initerkadang ada wali santri yang memilih membayar secara langsung melalui anaknya. Tapi pihak keuangan pondok pesantren tetap mengimput data santri yang bayar secara langsung tersebut di server milik pondok sehingga tetap terintegrasi apabila santri tersebut mengecek melalui aplikasi.”¹³³

3) Memudahkan Pelaporan Data Santri

¹³² Hasil wawancara dengan kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pada tanggal 15 Oktober 2023

¹³³ Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan umum pondok pesantren pada tanggal 15 Oktober 2023

Saat peneliti memndatangi kantor kesantrian sebagai pusat data santri, peneliti melihat proses pengimputan data yang dilakukan oleh bagian kesantrin tujuannya adalah untuk memudahkan dalam pelaoran data santri. Penerapan pelayanan berbasis SIM memudahkan pengelola Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata untuk membuat laporan data santri. Sehingga semua santri yang ada di pondok pesantren mudah terditeksi, mulai dari alamat, nomor asrama, daerah asrama dan tahun angkatan masuk, dan lain-lain. Hal tersebut dibenarkan oleh Ust. Yassir saat diwawancara.

“Data santri berbasis IT sudah lengkap saat santri membuat kartu santri di server yang dimiliki pondok pesantren, karena santri saat membuat kartu santri harus mengisi data dengan benar. Sehingga data santri yang telah terinput bisa digunakan oleh bagian kesantrian untuk pelaporan data santri.”¹³⁴

Penggunaan teknologi di lingkungan pondok pesantren sejauh ini sangat memiliki manfaat yang besar, meskipun saat ini semua elemen dalam proses adaptasi terutama dalam penggunaan pelayanan berbasis IT, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ust. Yassir bidang IT pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata.

“Namanya teknologi yaa untuk memudahkan sautu pekerjaan, ya tentu memiliki dampak yang baik meskipun sejauh ini beberapa santri dan wali santri masih beradaptasi dengan sistem baru, bisa di maklumi karena tidak semua wali santri memiliki pengetahuan untuk aplikasi ini sehingga pengelola berharap untuk dibantu oleh anaknya atau suadaranya sudah paham dengan *handphone* yang berbasis android.”¹³⁵

¹³⁴ Hasil wawancara dengan kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pada tanggal 15 Oktober 2023

¹³⁵ Hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan umum pondok pesantren pada tanggal 15 Oktober 2023

4) Memudahkan dalam Pengontrolan

Penerapan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen dilingkungan pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata memberikan kemudahan pengontrolan bagi pengasuh dan jajaran ketua pengurus, sebagaimana hasil observasi peneliti.

“Saat peneliti berada di pondok pesantren pada tanggal 15 Oktober 2023, peneliti mendatangi ruangan khusus ketua pengurus dan sekretaris yang terletak di sebelah kiri kantor pesantren setelah melakukan perjanjian dengan sekreteraris pondok. Dari ruangan tersebut, pengasuh dan ketua pengurus dapat mengontrol semua pelayanan yang berbasis teknologi yang ada di pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata.”¹³⁶

Berdasarkan hasil observasi peneliti saat berada di pondok pesantren, penerapan pelayanan berbasis IT akan memudahkan pengasuh dan ketua pengurus dalam pengontrolan terhadap kinerja semua asatidz, tenaga kependidikan dan santri yang ada di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata. Selain memudahkan jajaran pimpinan dalam mengontrol pondok pesantren, penerapan pelanan berbasis SIM memudahkan pengontrolan wali santri terhadap santri yang ada di pondok terutama masalah keuangan santri. Wali santri dapat mengontrol langsung melalui aplikasi yang telah disediakan oleh pondok pesantren. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Ust. Yassir bidang IT pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata.

“Pelayanan berbasis IT yang diterapkan di pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata secara tidak langsung telah memecahkan problem yang dihadapi oleh wali santri. Melalui system aplikasi ini

¹³⁶ Hasil observasi peneliti di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata pada tanggal 15 Oktober 2023

juga, wali santri, wali asuh, pimpinan dan pengasuh dapat mengetahui langsung perkembangan santrinya secara periodik. Selain itu, wali santri maupun pengurus pesantren dapat mudah memantau berbagai kegiatan santri setiap harinya.”¹³⁷

Manfaat penggunaan teknologi di lingkungan pondok pesantren sangat bermanfaat baik untuk pengelola pondok pesantren, santri dan wali santri, sehingga ke depan semua pelayanan akan diupayakan memiliki pelayanan berbasis teknologi, sebagaimana wawancara peneliti dengan Ust. Abd Basit kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan.

“Sejauh ini penerapan pelayanan berbasis IT seperti muba pay mobile memberikan dampak yang baik terhadap santri dan juga wali santri. Wali santri dapat mengirim uang cukup dari rumahnya dan tidak harus datang ke pondok pesantren serta dapat memantau keuangan melalui aplikasi yang ada di *handphone* walisantri. Oleh karena itu dalam waktu dekat melalui konsultan yang telah didatangkan dari luar yang sudah tinggal selama dua bulan ini akan membantu membuat pelayanan berbasis IT pondok pesantren dengan sistem informasi manajemen.”¹³⁸

5) Media Informasi

Berdasarkan hasil observasi peneliti di pondok pesantren Mamabau Ulum Bata-Bata, diantara manfaat penggunaan pelayanan berbasis teknologi adalah ada sumber informasi pondok pesantren yang dapat diakses oleh publik baik melalui website atau melalui media sosial yang dimiliki oleh pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata. Sehingga memudahkan walisantri dan masyarakat

¹³⁷ Hasil wawancara dengan kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pada tanggal 15 Oktober 2023

¹³⁸ Hasil wawancara dengan kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pada tanggal 15 Oktober 2023

mengetahui program yang ada dalam pondok pesantren. Saat ini pondok pesantren sudah memiliki website dan media sosial serta *youtube* sebagai media informasi pondok pesantren. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ust. Yassir bidang IT pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata.

“Adanya pelayanan berbasis teknologi memudahkan pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat baik melalui *website*, media sosial atau platform yang lain dan memudahkan santri, wali santri, serta masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang pondok.”¹³⁹

Berdasarkan keterangan dari beberapa narasumber, penggunaan pelayanan berbasis SIM memiliki sisi positif yang lebih banyak. Wali santri tidak harus mendatangi pondok untuk mengirim uang sebagai bekal para santri dan orang tua semakin lebih hemat di tenaga dan waktu dan santri bisa lebih fokus dalam belajar di pondok pesantren.

2. Paparan Data dan Hasil Penelitian Kasus II di Mahad Al Izzah Batu

Peneliti juga akan menyajikan data dan fakta-fakta yang selama penelitian berlangsung di tempat penelitian yang kedua yaitu Mahad Al Izzah Kota Batu melalui beberapa sumber data, baik melalui sumber data primer berupa observasi, wawancara, dan data sekunder berupa dokumentasi tentang strategi pengembangan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di pondok pesantren. Hal tersebut peneliti lakukan dalam rangka menjawab rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti.

¹³⁹ Hasil wawancara dengan kepala Bidang lembaga pendidikan pengembangan pada tanggal 15 Oktober 2023

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu melalui observasi dan wawancara dan mengumpulkan dokumentasi. Peneliti telah melakukan observasi dengan mendatangi objek penelitian yang kedua yaitu Mahad Al Izzah Kota Batu dan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang ada di Mahad Al Izzah Kota Batu serta mengumpulkan dokumentasi sesuai dengan penelitian. Beberapa narasumber yang diwawancarai oleh peneliti adalah Ust. Muhammad Furqon, M.Pd (Kepala PSDM Mahad Al-Izzah), Ust. Makriful Islam, S.E. (Tenaga Pendidik Mahad Al-Izzah)

a. Bentuk-Bentuk Pelayanan Mahad Al-Izzah Batu kepada Masyarakat Berbasis Informasi Teknologi (IT)

Terdapat beberapa pelayanan berbasis teknologi yang telah berjalan di Mahad Al-Izzah. Pelayanan berbasis teknologi tersebut bertujuan untuk memudahkan pengelolaan Mahad Al-Izzah dan memberikan kepuasan kepada santri, wali santri dan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan.

Terdapat beberapa bentuk layanan berbasis informasi teknologi (IT) kepada santri, wali santri dan masyarakat yang ada di Mahad Al-Izzah Batu, bentuk layanan tersebut terdiri dari:

1) Layanan Informasi Mahad Al-Izzah

Layanan kepada masyarakat berbasis sistem informasi manajemen untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan selanjutnya adalah Layanan Informasi tentang Mahad Al-Izzah. Terdapat beberapa

platform tentang layanan informasi Mahad Al-Izzah, diantaranya adalah melalui website, media sosial, dan *youtube*.

a) *Website*

Salah satu sumber informasi Mahad Al-Izzah dapat diakses oleh masyarakat melalui *website* resminya yaitu <https://alizzah-batu.sch.id/>. Melalui *website* tersebut tersdapat beberapa informasi penting. Berdasarkan hasil penulurusan peneliti, pengelola ma'had Al-Izzah memberikan beberapa informasi tentang informasi penerimaan santri baru, kegiatan ma'had, sejarah ma'had, profil ma'had, visi dan misi yang diinformasikan melalui website Mahad al-Izzah yang resmi.

Penelusuran tersebut dibenarkan oleh narasumber yang diwawancara oleh peneliti.

“Beberapa informasi dapat diakses oleh publik melalui *website* resmi mahad al-Izzah sebagai user yang sudah disediakan oleh pengelola mahad al-Izzah, tetapi untuk aplikasi harus memiliki *username* dan *password* karena pelayanan tersebut hanya untuk pelayanan santri, wali santri dan orang-orang tertentu. Sedangkan orang yang memiliki hak penuh tentang sistem berbasis IT tersebut adalah admin yang berada di Ma'had Al-Izzah untuk melakukan *penginputan* dan mengolah data sehingga menjadi informasi.”¹⁴⁰



Gambar 4.10: Tampilan *website* resmi Mahad Al-Izzah

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

b) *Media Sosial*

Selain melalui website sebagai sumber informasi Mahad Al Izzah, Pengelola Mahad Al-Izzah aktif di beberapa platform media sosial seperti facebook, Instagram, *youtube* dan beberapa platform yang lain. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Ust. Muhammad Furqon, M.Pd (Kepala PSDM Mahad Al-Izzah).

“Selain apk tersebut, mahad al izzah memiliki beberapa media sosial dan *youtube* sebagai informasi bagi santri, wali santri dan masyarakat. Mahad al-Izzah memiliki nomor wa yang dapat dihubungi oleh publik untuk mendapatkan lebih banyak informasi.”¹⁴¹

Media sosial menjadi salah satu media yang digunakan oleh Mahad Al-Izzah sebagai media untuk memberikan pelayanan berbasis teknologi kepada masyarakat. Pengelola Mahad Al-Izzah menyadari saat ini masyarakat lebih condong melihat media sosial dari pada melihat website Mahad. Oleh karena itu Mahad mengintegrasikan semua media sosial dan media audio visual dengan website Mahad Al-Izzah. Berdasarkan hasil penelusuran peneliti, pengelola ma'had Al-Izzah memberikan beberapa informasi tentang kegiatan ma'had diinformasikan melalui beberapa media sosial, yaoutube Mahad al-Izzah yang resmi.

2) *Layanan Administrasi Keuangan*

Salah satu layanan kepada masyarakat berbasis sistem informasi manajemen untuk meningkatkan mutu pendidikan di Mahad Al-Izzah

¹⁴¹ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

adalah layanan administrasi keuangan dengan menggunakan aplikasi. Terdapat beberapa layanan dengan menggunakan aplikasi yang dapat diunduh di *smart phone* melalui *play store*. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ust. Muhammad Furqon, M.Pd (Kepala PSDM Mahad Al-Izzah)

“Saat ini pelayanan berbasis informasi teknologi (IT) di lingkungan mahad al izzah sudah ada beberapa, meskipun belum terintegrasi secara keseluruhan. Layanan keuangan untuk santri bisa menggunakan aplikasi yang sudah disediakan oleh Mahad Al Izzah dengan nama aplikasi Ma’had Al-Izzah Batu *Smartpaymen*. Aplikasi tersebut sudah tersedia beberapa fitur sebagai informasi setiap santri, mulai total tagihan, total pembayaran, total saldo, nilai akademik, kesehatan santri dan fitur yang lain.”¹⁴²

Berdasarkan wawancara tersebut, terdapat layanan administrasi keuangan yang menggunakan beberapa aplikasi berbasis *mobile* yang dapat diunduh melalui *play store* di *handphone* santri atau wali santri. Nama aplikasi tersebut yaitu Ma’had Al-Izzah Batu *Smartpaymen*. Aplikasi tersebut sudah tersedia beberapa fitur sebagai informasi setiap santri, mulai total tagihan, total pembayaran, total saldo, nilai akademik, kesehatan santri dan fitur yang lain. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan pelayanan yang diberikan oleh Mahad Al-Izzah dapat memberikan kepuasan.

Aplikasi tersebut dikhususkan untuk santri dan wali santri Mahad Al-Izzah. Untuk bisa mengakses aplikasi tersebut santri atau wali santri

¹⁴² Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

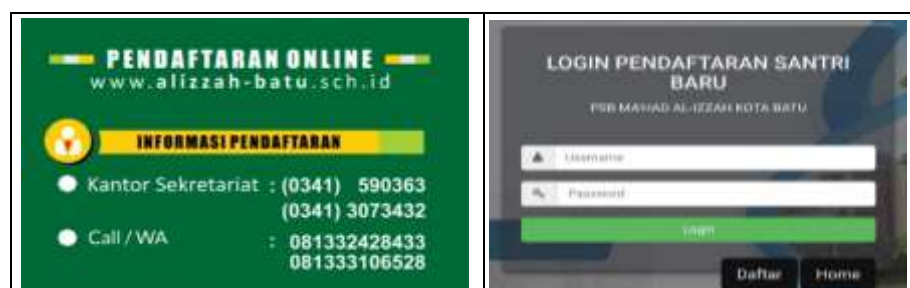
harus memiliki *username* dan *password* yang telah diberikan oleh Mahad Al-Izzah



Gambar 4.11: Layanan keuangan dengan menggunakan aplikasi dengan nama Ma'had Al-Izzah Batu *Smartpaymen*

3) Layanan Pendaftaran Santri Baru

Berdasarkan hasil observasi peneliti, Mahad Al-Izzah membuka pendaftaran bagi calon santri baru secara langsung di Mahad Al-Izzah dan melalui online yaitu melalui *website* yang telah disediakan pengelola Mahad Al-Izzah. Para calon santri baru tidak harus datang ke Mahad Al-Izzah untuk melakukan pendaftaran dan mengikuti tes masuk. Tetapi santri bisa mengikuti seleksi menjadi santri dari rumah atau dimana calon santri baru tinggal. Panduan tersebut bisa diunduh di *website* resminya dan akan diarahkan ke link pendaftaran peserta santri baru (PSB).¹⁴³



Gambar 4.12: Pendaftaran online bagi santri baru Mahad Al-Izzah

¹⁴³ Hasil observasi peneliti di Mahad Al-izzah Batu pada tanggal 24 Oktober 2023

Pendaftaran santri baru secara dengan dua cara yaitu langsung ke Mahad Al-izzah dan online melalui link <https://pendaftaran.alizzah.smartpayment.co.id/> yang disediakan panitia penerima santri baru merupakan usaha mahad untuk meberikan kemudahan bagi calon santri baru, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ust. Muhammad Furqon, M.Pd sebagai kepala PSDM Mahad Al-Izzah.

“Setiap tahun biasa kami membuka penerimaan santri baru dan dibentuk kepanitian dari para asatidz untuk penerimaan santri baru. Kami membuka pendaftaran santri baru bisa secara langsung datang ke mahad atau melalui online dengan link yang sudah disediakan di website mahad. Kami juga menyediakan tes untuk santri bau secara langsung atau bisa mengikuti secara daring.”¹⁴⁴

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, Mahad AL-Izzah membentuk kepanitiaan penerimaan santri baru dari kalangan asatidz. Sistem pendaftaran dan tes masuk untuk santri baru dapat dilakukan secara langsung datang ke Mahad Al-Izzah atau melalui online. Sehingga memudahkan bagi para calon santri baru.

“Pada tanggal 24 Oktober 2023, peneliti ditemani salah satu ustadz mendatangi ruangan untuk tempat server sebagai penyimpanan data pelayanan berbasis teknologi yang ada di Mahad Al-Izzah, tapi peneliti tidak perbolehkan untuk mengambil foto karena sever tersebut bersifat privasi.”¹⁴⁵

Berdasarkan hasil wawancara peneliti saat berada di Mahad Al-Izzah, peneliti diajak mendatangi ruang server untuk penyimpanan semua data dari aplikasi yang dimiliki oleh Mahad. Sedangkan untuk website Mahad

¹⁴⁴ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

¹⁴⁵ Hasil observasi peneliti di Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

Al-Izzah, Pengelola membeli domain dan hosting untuk pemberian nama alamat *website*.

“Pada tanggal 24 Oktober 2023, peneliti juga melakukan observasi terhadap sarana dan prasarana sebagai penunjang dari penerapan pelayanan berbasis teknologi di lingkungan Mahad Al-Izzah. Peneliti menemukan beberapa aset yang mengelola pelayanan berbasis teknologi, laptop, server, komputer, jaringan internet berupa wifi, aplikasi Ma’had Al-Izzah Batu *Smartpaymen*, dokumen dan data yang saling berintegrasi satu sama lain.”¹⁴⁶

Berdasarkan hasil observasi peneliti, Mahad Al-Izzah memiliki unsur-unsur dari sistem informasi manajemen (SIM) mulai admin sebagai sumber daya manusia yang memiliki akses penuh dalam pelayanan berbasis informasi teknologi (IT). Ketersediaan *hardware* berupa komputer, server ketersediaan *software* yang digunakan untuk memproses data dari *input* menjadi *output* berupa informasi, *Software* tersebut dapat *diinstal* di *smart handphone* sehingga memudahkan bagi santri dan wali santri untuk mengaksesnya. Adanya data mulai data santri berupa data pendaftaran, data keuangan, dan data yang lain dan siap diproses untuk menjadi sebuah informasi sebagai *output*, dan jaringan berupa internet di beberapa titik.

Tabel 4.6 : Bentuk-Bentuk layanan berbasis IT Mahad Al-Izzah

No	Bentuk-bentuk Layanan	Nama Alamat
1	Layanan Informasi Mahad	- www.alizzah-batu.sch.id - FB : Ma’had Al-Izzah Batu - IG : Ma’had Al-Izzah Batu - Youtube : Ma’had Al-Izzah Batu
2	Layanan Pendaftaran	https://pendaftaran.alizzah .

¹⁴⁶ Hasil observasi peneliti di Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

		smartpayment.co.id/
3	Layanan Kuangan Mahad	- Ma'had Al-Izzah Batu <i>Smartpaymen</i>

b. Strategi Mahad Al-Izzah Batu dalam menghasilkan mutu layanan pendidikan berbasis SIM

Terdapat beberapa indikator yang menjadi mutu santri sehingga memberikan kepuasan kepada santri dan wali santri sebagai pengguna jasa pendidikan di ma'had al Izzah. Sebagaimana paparan narasumber yaitu Ust. Muhammad Furqon, M.Pd sebagai Kepala PSDM Mahad Al-Izzah.

“Mutu ma'had Al-Izzah itu fokus kepada santri, ada tiga indikator yang menjadi penilaian seorang santri yaitu *knowledge* atau pengetahuan, karakter atau akhlak dan pengembangan *soft skill*. Apabila santri berkembang dalam tiga hal tersebut maka orang tua santri akan merasakan kepuasan. Dan untuk memastikan maka tugas seorang pendidik dan tenaga kependidikan mengatur sesuai dengan kebutuhannya. Untuk menyesuaikan tenaga sesuai dengan pendidik dengan kebutuhan maka tugas saya sebagai kepala PSDM al izzah mentukannya.”¹⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut ada tiga indikator penilaian dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna jasa pendidikan di Mahad Al-Izzah, yaitu memiliki pengetahuan yang luas, memilikil akhalaqul karimah, dan memiliki *soft skill* yang dikembangkan melalui minat dan bakat yang dimiliki oleh masing-masing santri. Untuk memastikan setiap santri memiliki tiga indikator tersebut, maka tugas

¹⁴⁷ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

pengelola Mahad Al-Izzah baik asatidz atau tenaga kependidikan harus memiliki keahlian sesuai dengan yang dibutuhkan lembaga pendidikan.

Sedangkan strategi Mahad Al-Izzah dalam menghasilkan mutu layanan pendidikan berbasis SIM diantaranya adalah

1) Menyesuaikan Pelayanan dengan Perkembangan IPTEK

Salah satu upaya strategi Mahad Al-Izzah adalah dengan Menyesuaikan Pelayanan dengan Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) dengan cara melakukan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan di internal dan peluang, ancaman dari eksternal terkait dengan penggunaan pengelolaan dan pelayanan berbasis SIM dengan tujuan memberikan kemudahan pengelolaan dan memberikan pelayanan yang prima terhadap santri dan wali santri. Sebagai paparan narasumber kepala PSDM Mahad Al-Izzah.

“Strategi mahad Al-Izzah dalam menghasilkan mutu layanan berbasis SIM yaitu meyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi melalui analisis SWOT tujuannya adalah untuk memastikan Mahad Al-Izzah dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa pendidikan dan bisa bersaing dengan lembaga pendidikan yang bertaraf internasional sehingga dapat meningkatkan mutu Mahad Al-Izzah.”¹⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bagian dari upaya Mahad dalam meningkatkan mutu layanan adalah menyesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) melalui analisis SWOT. Mahad Al-Izzah sebagai lembaga yang berstandar

¹⁴⁸ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

internasional harus memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa pendidikan yaitu santri dan wali santri, sehingga dapat memberikan kepuasan dan dapat bersaing dengan lembaga pendidikan yang bertaraf internasional yang lain.

“Berdasarkan obeservasi peneliti pada tanggal 24 Oktober 2023, pengelola Mahad Al-Izzah memiliki beberapa strertegi dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam penggunaan teknologi berbasis SIM yaitu dengan melakukan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan di internal dan peluang, ancaman dari eksternal terkait dengan penggunaan pengelolaan dan pelayanan berbasis SIM, menyusun perencanaan sebagai solusi dari temuan-temuan yang teridentifikasi melalui musyawarah jajaran pimpinan, pelaksaannya perencanaannya strategis, dan evaluasi terkait kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan yang telah disepakati.”¹⁴⁹

2) Merumuskan Perencanaan strategis

Langkah selanjutnya adalah pembuatan perencanaan dengan melibatkan semua *stakeholder* Mahad Al-Izzah mulai dari pembina, jajaran pimpinan, para asatidz dan tangan kependidikan. Pelibatan semua masyarakat Mahad adalah biar untuk berbmusyarah dan mencari jalan terbaik dalam penentuan perumusan perencanaan strategis. Sebagaimana wawancara penulis dengan Ust. Muhammad Furqon, M.Pd

“Setiap tahun kita selalu mengadakan rapat kerja tahunan (RKT) untuk tahun selanjutnya. Dalam membuat program tentu memiliki mekanisme tertentu. Mahad Al-izzah dalam membuat perencanaan strategis melalui program kerja selama satu tahun beserta estimasi anggaran yang dibutuhkan dan diajukan oleh setiap bidang termasuk

¹⁴⁹ Hasil observasi peneliti di Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

pelayanan berbasis teknologi, lalu kemudian program kegiatan tersebut diputuskan dalam rapat kerja tahunan.”¹⁵⁰

Hasil observasi peneliti terkait perencanaan strategi yang akan dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan termasuk mutu layanan Mahad Al-izzah yaitu melibatkan banyak pihak yang dianggap mumpuni mulai penasehat, jajaran pimpinan, pengurus, asatidz, juga melibatkan alumni dan sinpatisan yang terdiri dari akdemisi dan praktisi.

3) Pelaksanaan Perencanaan

Langkah selanjutnya adalah penerapan dari perencanaan strategis tentang penerapan layanan berbasis SIM dalam meningkatkan mutu layanan yang telah ditentukan bersama di rapat kerja tahunan. Penerapan pelayanan berbasis teknologi di Mahad sejauh ini berjalan dengan baik karena setiap sumber daya sudah diberi palatihan tentang penggunaan teknologi yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen. Sebagaimanan hasil wawancara peneliti dengan salah Ust. furqon di Mahad Al-Izzah.

“Penerapan SIM dalam meningkatkan mutu layanan sudah bisa dikatan terlaksana dengan baik karena semua asatidz dan tenaga kependidikan sudah dibekali cara penggunaan SIM berbasis teknologi terutama untuk tenaga pendidik dan kependidikan yang baru biasanya diadakan pengenalan dan pelatihan terhadap sistem Mahad Al-Izzah termasuk pelayanan berbasis SIM terutama setelah rekrutmen SDM baru tentu kami bekal para SDM yang baru dengan diadakan pelatihan.”¹⁵¹

¹⁵⁰ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

¹⁵¹ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

Berdasarkan wawancara tersebut, penerapan pelayanan berbasis teknologi sudah berjalan dengan baik karena Mahad Al-Izzah sudah mebekali para asatidz terutama tenaga pendidik yang baru dengan pelatihan cara penggunaan pelayanan menggunakan teknologi.

“Pada tanggal 24 Oktober 2023, peneliti juga mendatangi kantor pusat pelayanan terpadu (PTSP) yang bersebalahan dengan ruang tamu dimana ruang tersebut tempat santri bertemu dengan wali santri. Peneliti mendatangi santri dan wali santri yang sedang bertemu dan bertanya bagaimana wali jika membayar tanggungan santri untuk setiap bulan. Dan beliau menjawab bisa ditranfer dengan menggunakan bank dan dapat dipantau melalui aplikasi milik Mahad. Meskipun tidak punya aplikasi sebenarnya tetap bisa membayar karena aplikasi hanya memudahkan untu memantau kauangan santri.”¹⁵²

Berdasrkan observasi di Mahad Al-Izzah, penerapan pelayanan berbasis teknologi tampak berjalan dengan baik. aplikasi dan wensite yang tersedia sangat membantu santri, wali santri dan masyarakat untuk menadapatkan informasi dan layanan berbasis teknologi informasi. Calon santri baru juga dimudahkan untuk mencari informasi tentang mahad sebelum memilih mahad tersebut sebagai tempat belajar.

4) Evaluasi

Langkah terakhir srategi Mahad Al-Izzah dalam meningkatkan pelayan berbasis SIM adalah melakukan evaluasi terhadap penerapan pelayanan berbasis sistem informasi yang sudah berjalan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus. Mahad Al-Izzah selalu melakukan evaluasi bai secara formal maupun tidak formal,

¹⁵² Hasil observasi peneliti di Mahad Al-izzah Batu pada tanggal 24 Oktober 2023

sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan salah satu SDM Mahad Al-Izzah.

“Pembina dan pimpinan selalu mengontrol dan mengadakan evaluasi setiap bulan sekali, Itu untuk mengontrol pelaksanaan program Mahad, jalan atau tidak termasuk pelayanan berbasis teknologi. Kalo ndak jalan apa hambatannya dan sebagainya. Termasuk masalah anggaran, kalau memerlukan anggaran lebih dari anggaran yang diajukan bagaimana jalan keluarnya”.¹⁵³

c. Proses Penerapan Sistem Informasi Manajemen Mahad Al-Izzah Batu dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan

Proses penerapan pelayanan berbasis SIM dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan sudah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa evaluasi baik untuk sumber daya manusia yang ada di Ma’had Al-Izzah dan ketersediaan alat yang memadai untuk untuk memaksimalkan pelayanan berbasis SIM. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ust. Muhammad Furqon, M.Pd.

“Penerapan SIM dalam meningkatkan mutu layanan sudah bisa dikatakan terlaksana dengan baik karena semua asatidz dan tenaga kependidikan sudah dibekali cara penggunaan SIM berbasis teknologi terutama untuk tenaga pendidik dan kependidikan yang baru biasanya diadakan pengenalan dan pelatihan terhadap sistem Mahad Al-Izzah termasuk pelayanan berbasis SIM terutama setelah rekrutmen SDM baru tentu kami bekal para SDM yang baru dengan diadakan pelatihan. Meskipun terkadang tetap mengalami beberapa kendala baik dari SDM_nya maupun SDA_nya.”¹⁵⁴

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat beberapa proses penerapan sistem informasi manajemen pondok pesantren dalam

¹⁵³ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

¹⁵⁴ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

meningkatkan mutu layanan pendidikan di Mahad Al-Izzah, diantaranya:

1) Mengadakan Pelatihan

Proses pertama dalam penerapan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen adalah pengenalan terhadap pelayanan sistem berbasis teknologi dan mengadakan pelatihan kepada semua sumber daya manusia yang ada dalam Mahad Al-Izzah. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ust. Muhammad Furqon, M.Pd.

“Untuk masalah sumber daya manusia yang ada di internal ma’had maka solusinya adalah memberikan pelatihan tentang pelayanan berbasis SIM, baik pengelola atau asatidz sesuai dengan kebutuhan masing baik yang diadakan internal mahad atau ikut pelatihan di luar mahad.”¹⁵⁵

Berdasarkan wawancara tersebut, langkah pertama dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi adalah pengenalan sistem pelayanan berbasis teknologi lalu kemudian adanya pelatihan secara teknis cara penggunaan pelayanan berbasis teknologi di lingkungan internal Mahad Al-Izzah terutama untuk sumber daya manusia yang baru diterima untuk menjadi tenaga pendidik atau kependidikan Maha Al-Izzah.

2) Melakukan Sosialisasi

Langkah selanjutnya dalam penerapan pelayanan berbasis informasi teknologi adalah melakukan sosialisasi kepada pengguna jasa pendidikan yang terdiri dari santri, wali santri dan masyarakat. Hal

¹⁵⁵ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

tersebut sebagai yang pernah disampaikan oleh Ust. Furqon saat diwawancara oleh peneliti

“Sedangkan untuk eksternal, kami melakukan sosialisasi baik secara langsung ketika ada pertemuan dengan wali santri atau secara tidak langsung melalui media sosial atau *website* Ma’had al-Izzah. Sedangkan untuk menunjang penggunaan SIM, kami membuat anggaran khusus untuk pengadaan barang yang dibutuhkan dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi.”¹⁵⁶

Berdasarkan wawancara tersebut, Mahad Al-Izzah melakukan sosialisasi kepada santri dan wali santri sebagai pengguna jasa pendidikan dilakukan saat pertemuan bersama wali santri dan melalui website dan media sosial milik Mahad Al-Izzah.

3) Pengadaan Barang Informasi Teknologi

Ketersediaan barang yang menunjang dalam terlaksananya pelayanan berbasis teknologi merupakan hal harus terpenuhi. Fasilitas merupakan penunjang yang sangat menentukan keberhasilan suatu perencanaan. Mahad Al-Izzah selalu membuat anggaran untuk mendatangkan alat yang dapat mendukung terlaksananya pelayanan berbasis teknologi. Ust. Furqon menyampaikan hal itu saat diwawancara oleh peneliti.

“Sedangkan untuk menunjang penggunaan SIM, kami membuat anggaran khusus untuk pengadaan barang yang dibutuhkan dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi.”¹⁵⁷

Berdasarkan wawancara tersebut, untuk menunjang penggunaan penggunaan pelayanan berbasis SIM, pengelola membuat anggran

¹⁵⁶ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

¹⁵⁷ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

husus untuk pengadaan fasilitas untuk memaksimalkan penggunaan SIM dalam Ma'had Al-Izzah Batu.

Dalam penerapan pelayanan berbasis Teknologi, semua rencana terkadang tidak sesuai harapan, sehingga dibutuhkan evaluasi secara terus menerus untuk memastikan penerapan pelayanan berbasis teknologi sesuai dengan yang diharapkan dan memastikan pelayanan semakin baik. Terdapat beberapa cara untuk mengatasi temuan masalah dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi di Mahad Al-Izzah, yaitu:

1) Pimpinan Melakukan Pengontrolan

Salah satu upaya pimpinan Mahad dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi Mahad Al-Izzah adalah melakukan kontrol terhadap kinerja setiap kepala unit. Hal tersebut sebagaimana hasil wawancara dengan Ust. Muhammad Furqon, M.Pd saat peneliti melakukan wawancara.

“Dalam proses pelaksanaan program Mahad, pimpinan selalu mengontrol dan mengadakan evaluasi setiap bulan sekali, Itu untuk mengontrol program, jalan atau tidak termasuk pelayanan berbasis teknologi. Kalo ndak jalan apa hambatannya dan sebagainya. Termasuk masalah anggaran, kalau memerlukan anggaran lebih dari anggaran yang diajukan bagaimana jalan keluarnya. Selain itu pimpinan memiliki grup WA bersama para asatidz untuk mengotrol semua program kegiatan di Mahad”.¹⁵⁸

Berdasarkan wawancara tersebut, dalam penerapan program termasuk pelayanan berbasis teknologi selalau dilakukan pemantauan dan dilakukan evaluasi tentang progres dari pelayanan tesebut. Apakah kendala atau tidak termasuk kendala dari anggaran. Hal tersebut juga dibenarkan wawancara

¹⁵⁸ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

peneliti dengan salah satu asatidz yang menjadi SDM di Mahad Al-Izzah

Ust. Makriful Islam, S.E.

“Upaya yang dilakukan oleh pimpinan dalam mengatasi permasalahannya yaitu dengan cara mengadakan rapat dengan pengelola mulai asatidz serta tenaga kependidikan. kemudian diidentifikasi apa yang menjadi masalah dalam proses peningkatan mutu layanan pendidikan berbasis sistem informasi manajemen, dan kami mencari solusi dari permasalahan tersebut bersama-sama.”¹⁵⁹

2) Pimpinan melakukan Pembinaan

Upaya selanjutnya adalah Pimpinan melakukan pembinaan terhadap sumber daya manusia berupa arahan untuk motivasi untuk menjaga kualitas kinerja asatidz dan tenaga kependidikan. Sebagaimana wawancara peneliti dengan salah satu asatidz yang menjadi SDM di Mahad Al-Izzah Ust. Makriful Islam, S.E.

“Dan juga melakukan pembinaan berupa arahan dan motivasi kepada asatidz, tenaga kependidikan agar bisa meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat.”¹⁶⁰

Berdasarkan wawancara tersebut, pimpinan selalu memberikan arahan dan motivasi kepada asatidz sebagai bentuk pembinaan kepada sumber daya manusia yang ada Mahad Al-Izzah sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada santri, wali santri dan masyarakat.

“Pada tanggal 24 Oktober 2023, peneliti mencoba menelusuri terhadap absensi kehadiran unsur pimpinan, asatidz, tenaga kependidikan yang ada di auala lantai dua gedung PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) milik ma’had Al-Izzah saat ada pertemuan. Selain rapat bulanan ada beberapa rapat yang tidak terjadwal tetapi sesuai kebutuhannya. Penulis mendatangi ke ruang PSDM dan Aula bersama salah satu asatidz di

¹⁵⁹ Hasil wawancara dengan salah satu Ustadz Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

¹⁶⁰ Hasil wawancara dengan salah satu Ustadz Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

sana setelah mendapat izin dari resepsiones yang menjaga di ruang PTSP Mahad Al-Izzah.”¹⁶¹

Berdasarkan observasi peneliti di tempat penelitian, Ma’had Al-Izzah memiliki program rapat bulanan sebagai bentuk pengwasan setiap kinerja yang diisi dengan evaluasi dari setiap bidang termasuk pelayanan terhadap santri dan wali santri.

d. Dampak Penerapan Sistem Informasi Manajemen Mahad Al-Izzah Batu terhadap Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan

Penerapan pelayanan berbasis SIM dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di Mahad Al-Izzah Batu menurut narasumber yang sempat diwawancara oleh peneliti memiliki banyak manfaat baik untuk pengelola sendiri maupun kepada santri dan wali santri. Diantara manfaat dari penerapan pelayanan berbasis teknologi adalah:

1) Memudahkan Pengelolaan Data Mahad

Salah satu dampak penerapan layanan berbasis SIM adalah memudahkan pihak Mahad dalam pengelolaan data Mahad. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Ust. Muhammad Furqon, M.Pd sebagai kepala PSDM Ma’had Al-Izzah Batu.

“Sangat penting, karena dengan adanya sistem informasi manajemen dapat memudahkan Ma’had Al-Izzah dalam mengolah data berbasis informasi teknologi (IT).”¹⁶²

2) Meningkatkan Kualitas Pelayanan

¹⁶¹ Hasil observasi peneliti di Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

¹⁶² Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

Penerapan pelayanan berbasis teknologi di Mahad Al-Izzah berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ust. Makriful Islam dapat meningkatkan kualitas layanan kepada santri dan wali santri.

“...Dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan sehingga secara otomatis dapat meningkatkan mutu pendidikan karena *output* yang dihasilkan berkualitas dan puas terhadap apa yang didupatkannya, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat”¹⁶³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa pelayanan berbasis SIM memudahkan Ma’had Al-Izzah dalam pengelolaannya dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, karena pelayanan berbasis SIM dapat memberikan kepuasan kepada jasa pendidikan baik santri, wali santri dan Masyarakat.

Penggunaan pelayanan berbasis SIM juga diharapkan meningkatkan mutu layanan pendidikan di Mahad Al-Izzah sebagaimana wawancara peneliti dengan Ust. Muhammad Furqon, M.Pd.

“Dengan mengadopsi praktek sistem informasi manajemen yang didukung informasi teknologi (IT) yang handal diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan pendidikan di Ma’had Al-Izzah, mampu menghasilkan informasi yang *up to date* dan komprehensif yang dapat dinikmati oleh semua jasa pendidikan serta dapat memberikan keunggulan bagi Mahad Al-Izzah.”¹⁶⁴

Berdasarkan wawancara tersebut tujuan penerapan pelayanan berbasis SIM diharapkan Mahad Al-Izzah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna jasa pendidikan dan mampu memberikan informasi yang cepat dan lengkap, baik melalui aplikasi yang dimiliki oleh Ma’had Al-Izzah, melalui *website* atau melalui media sosialnya. Sehingga

¹⁶³ Hasil wawancara dengan salah satu ustadz Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

¹⁶⁴ Hasil wawancara dengan kepala PSDM Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

memberikan kepuasan kepada santri, wali santri, dan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan dan menjadi salah satu keunggulan bagi Mahad Al-Izzah sebagai salah lembaga pendidikan yang selalu beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

3) Sarana Informasi

Adanya Pelayanan berbasis sistem informasi manajemen memudahkan pengelola Mahad Al-Izzah dalam menyampaikan informasi kepada santri, wali santri dan masyarakat dan memudahkan santri, wali santri dalam mendapatkan informasi tentang pondok pesantren melalui website, media sosial dan platform yang lain. Seperti yang disampaikan oleh Ust. Makriful Islam, S.E salah ustadz di Ma'had Al-Izzah saat peneliti wawancara mengatakan bahwa penerapan pelayanan berbasis SIM memiliki dampak positif yang lebih banyak.

“Dampak penerapan pelayanan berbasis SIM memiliki dampak positif yang lebih banyak terhadap kepuasan santri dan wali santri. Wali santri merasa terbantu dengan adanya pelayanan tersebut, karena dengan pelayanan berbasis SIM, mempermudah proses pengelolaan data bagi pengelola, sebagai sarana mendapatkan informasi dengan cepat dan lengkap, memudahkan pimpinan untuk mengontrol, mempermudah pelayanan bagi santri. Wali, dan masyarakat dimana wali santri bisa mendapatkan pelayanan dari rumah apalagi yang rumahnya berada di luar kota batu, karena santri di sini banyak yang berasal dari luar kota.”¹⁶⁵

4) Memudahkan Pimpinan dalam Mengontrol

Menurut Ust. Makriful Islam, Penggunaan pelayanan berbasis teknologi dapat memudahkan pimpinan Mahad Al-Izzah dalam mengontrol

¹⁶⁵ Hasil wawancara dengan salah satu ustadz Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

semua unit, asatidz, tenaga kependidikan, santri, wali santri dan lain-lain.

Karena pimpinan bisa mendapatkan data dengan cepat, tepat dan lengkap.

“Selain itu, sistem pelayanan berbasis teknologi diharapkan dapat mengoptimalkan mengontrol Mahad Al-Izzah seperti halnya perkembangan semua unit, asatidz, tenaga kependidikan, santri, wali santri dan lain-lain.”

5) Memudahkan wali santri dalam mendapatkan pelayanan

Adanya pelayanan berbasis informasi teknologi, pengelola memberikan kemudahan kepada santri, wali santri dan Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Dengan menggunakan aplikasi, *website* dan media sosial yang disediakan oleh ma'had, santri, wali santri dan masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke ma'had. Apalagi banyak dari santri Ma'had Al-Izzah berasal dari luar kota.

“Penerapan pelayanan berbasis teknologi di lingkungan Mahad Al-Izzah juga membantu pengelola dalam melakukan pelayanan terhadap santri dan wali santri. Wali santri lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh ma'had. Apalagi santri Mahad Al Izzah banyak yang luar kota”¹⁶⁶

6) Memudahkan calon santri baru untuk mendaftar

Manfaat pelayanan berbasis sistem informasi manajemen selanjutnya adalah memudahkan calon santri baru untuk mendapatkan informasi dan mendaftar sebagai santri baru Mahad Al-Izzah. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Ust. Makriful Islam.

“Penerimaan santri baru di Mahad Al-Izzah dapat dilakukan dengan cara langsung ke Mahad atau untuk yang jauh bisa mendaftarkan diri secara online serta akan dites apakah layak jadi santri Mahad Al-Izzah atau tidak dengan online.”¹⁶⁷

¹⁶⁶ Hasil wawancara dengan salah satu ustadz Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

¹⁶⁷ Hasil wawancara dengan salah satu ustadz Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

7) Memudahkan Pembayaran Pembiayaan Santri

Penggunaan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen di Mahad Al-Izzah memudahkan wali santri untuk membayar pembiayaan santri yang sedang belajar di Mahad Al-Izzah. Informasi pembiayaan santri dapat dikontrol melalui aplikasi yang sudah disediakan oleh Mahad dan Pembiayaan dapat dilakukan di bank yang bekerja sama dengan Mahad Al-Izzah. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Ust. Makriful Islam.

“Pembayaran pembiayaan santri seperti biaya bulanan santri dapat dikontrol melalui aplikasi, Nama aplikasinya adalah Ma’had Al-Izzah Batu *Smartpayment*. Wali santri dapat mengetahui total tagihan dan total pembayaran melalui aplikasi tersebut.”¹⁶⁸

Berdasarkan wawancara tersebut, wali santri dapat mengontrol keuangan santri di Mahad melalui aplikasi Ma’had Al-Izzah Batu *Smartpayment* yang dimiliki oleh mahad. Wali santri mengetahui total tagihan, total pembayaran, saldo santri dan informasi yang lain.

“ Pada tanggal 24 Oktober 2023 saat peneliti di ruang PTSP, tampak penjaga resepsionis di ruang sedang melayani wali santri yang sedang mengunjungi Mahad Al-izzah. Resepsionis juga siap menerima pelayanan santri, wali santri berbasis teknologi seperti melalui website, aplikasi, atau *handphone* atau untuk diarahkan sesuai yang dibutuhkan santri, wali santri dan masyarakat. Tujuan dari pelayanan tersebut adalah untuk memberikan kepuasan sehingga akan meningkatkan mutu layanan pendidikan.”¹⁶⁹

berdasarkan observasi di lapangan, Mahad Al-Izzah mencoba memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa pendidikan yaitu santri dan wali santri, baik secara langsung maupun berbasis

¹⁶⁸ Hasil wawancara dengan salah satu ustadz Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

¹⁶⁹ Hasil observasi peneliti di Mahad Al-Izzah pada tanggal 24 Oktober 2023

teknologi. Tujuannya adalah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pendidikan dan akan meningkatkan mutu layanan Mahad Al-Izzah.

C. Temuan Penelitian Lintas Kasus

Berdasarkan data yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat beberapa temuan penelitian dalam lintas kasus obyek penelitian. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan sebagai refresentatif dari pondok semi salaf-semi modern dan Mahad Al-Izzah Batu memiliki beberapa persamaan dan perbedaan dalam strategi pengembangan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pendidika. Berikut adalah persamaan dan perbedaan antara dua obyek penelitian.

1. Bentuk-Bentuk Layanan Kepada Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi (IT)

Pondok pesantren yang menjadi tempat penelitian yaitu Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu mengembangkan sistem pelayanan kepada masyarakat tidak hanya secara manual, tetapi pondok tersebut sudah mulai berbenah dengan menggunakan pengelolaan dan pelayanan berbasis teknologi.

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata mulai memberikan pelayanan kepada santri, wali santri dan masyarakat berbasis informasi teknologi. Pelayanan terhadap masyakat berbasis IT dibagi menjadi dua yaitu:

- 1) Layanan administrasi keuangan yang terdiri dari sistem keuangan mulai dari sistem pembayaran bulanan pondok pesantren, sistem transaksi,

dan lain-lain melalui suatu aplikasi yaitu *muba pay mobile*. Aplikasi tersebut sudah dapat diunduh oleh santri atau wali santri melalui *play store* di *smartphone* masing-masing. Untuk bisa mendapatkan pelayanan khusus tersebut, santri atau wali santri harus memiliki *username* dan *password* yang diberikan oleh pengelola layanan berbasis digital pondok pesantren.

- 2) Layanan informasi pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata yaitu melalui *website*, media sosial, *youtube* resmi milik pondok pesantren. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata memiliki *website* resmi sebagai sumber informasi pondok pesantren. Terdapat berapa informasi yang ada di dalam *website* tersebut mulai sejarah, profil, visi dan misi, kegiatan harian, sistem pendidikan, sarana dan prasarana, informasi pendaftaran, alur pendaftaran, dan lain-lain. Layanan informasi pondok pesantren dapat diakses oleh masyarakat secara umum termasuk untuk calon santri baru. Meskipun sejauh ini bentuk layanan kepada masyarakat tidak di semua bidang, tetapi pondok pesantren akan melakukan pembenahan dengan memanfaatkan IT dalam setiap layanan.

Terdapat beberapa pelayanan berbasis teknologi yang telah berjalan di Mahad Al-Izzah. Pelayanan berbasis teknologi tersebut bertujuan untuk memudahkan pengelolaan Mahad Al-Izzah dan memberikan kepuasan kepada santri, wali santri dan Masyarakat. Mahad Al-Izzah membagi

pelayanan berbasis sistem informasi manajemen kepada masyarakat menjadi tiga yaitu:

- 1) Layanan informasi Mahad Al-Izzah yaitu melalui *website* yang berisi tentang informasi penerimaan santri baru, kegiatan ma'had, sejarah ma'had, profil ma'had, visi dan misi dan informasi yang lain. Selain melalui *website*, layanan informasi Mahad Al-Izzah dapat diakses di media sosial dan *youtube* resminya yang berisi tentang kegiatan mahad terbaru dan informasi yang lain.
- 2) Layanan administrasi keuangan dengan menggunakan suatu aplikasi yang diberi nama Ma'had Al-Izzah Batu *Smartpaymen* yang berisi beberapa informasi mulai total tagihan, total pembayaran, total saldo, nilai akademik, kesehatan santri dan fitur yang lain.
- 3) Layanan pendaftaran santri baru, Mahad Al-Izzah membuka pendaftaran untuk santri baru dengan dua jalur yaitu langsung dengan mendatangi Mahad atau bisa mendaftar secara online melalui link yang disediakan oleh panitia penerimaan santri baru. Untuk mendapatkan link tersebut, bisa didapatkan melalui *website* resmi Mahad Al-Izzah. Hal itu dibuat untuk memudahkan pendaftaran santri baru terutama yang jauh dari Mahad Al-Izzah.

2. Strategi Pondok Pesantren dalam Menghasilkan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis Sistem Informasi Manajemen

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu memiliki standar yang harus dicapai untuk menghasilkan

mutu pendidikan. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan memiliki beberapa standar minimal yang harus dicapai oleh santri. Standar keilmuan yang harus dimiliki diantaranya adalah mampu membaca al-Quran, bisa membaca kitab kuning sebagai identitas santri, mampu melaksanakan ubudiyah baik yang wajib atau yang sunnah dan selebihnya mendalami *skill-skill* yang dimiliki oleh setiap santri. Sedangkan standar karakter yang harus dimiliki oleh santri adalah memiliki akhlak yang baik sebagaimana motto pondok pesantren “kesopanan lebih tinggi nilainya dari pada kecerdasan”.

Mahad Al-Izzah juga memiliki standar yang harus dimiliki oleh setiap santri sebagai indikator mutu pendidikan Mahad Al-Izzah. Beberapa standar yang harus dimiliki oleh santri di mahad tersebut adalah santri memiliki *knowledge* (pengetahuan) yang luas, memiliki akhlaqul karimah sebagai karakter santri, dan memiliki *soft skill* yang dikembangkan melalui minat dan bakat yang dimiliki oleh masing-masing santri.

Sedangkan Strategi Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu dalam menghasilkan mutu layanan pendidikan berbasis SIM memiliki langkah-langkah yang berbeda tetapi tujuannya sama yaitu memberikan kemudahan dan pengelolaan dan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pendidikan yaitu santri dan wali santri. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan memiliki beberapa strategi yaitu 1)

mendatangkan konsultan dalam membantu mengidentifikasi permasalahan internal dan eksternal pondok pesantren, termasuk masalah pelayanan kepada masyarakat. 2) perumusan strategi untuk mengatasi masalah pelayanan berbasis teknologi yang sudah teridentifikasi baik internal atau eksternal. Pengelola pondok pesantren bersama konsultan membuat opsi sebagai solusi dari masalah yang ada. 3) implementasi rumusan strategi yang sudah disepakati antara konsultan dan pengelola pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata. 4) Evaluasi terhadap penerapan pelayanan berbasis teknologi.

Sedangkan strategi Mahad Al-Izzah dalam menghasilkan mutu layanan pendidikan berbasis SIM adalah 1) menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), 2) merumuskan perencanaan strategis dengan melibatkan semua *stakeholder* Mahad Al-Izzah mulai dari pembina, jajaran pimpinan, para asatidz dan tangan kependidikan. 3) pelaksanaan perencanaan tentang pelayanan berbasis sistem informasi manajemen. 4) melakukan evaluasi terhadap penerapan pelayanan berbasis sistem informasi yang sudah berjalan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus. Mahad Al-Izzah berupaya untuk selalu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pendidikan. Tujuannya adalah memberikan kemudahan pengelolaan dan memberikan pelayanan yang prima terhadap santri dan wali santri.

3. Proses Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu sama-sama memiliki kendala dalam penerapan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan memiliki beberapa proses penerapan pelayanan berbasis SIM dalam meningkatkan mutu pendidikan. Proses penerapan SIM pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata terdiri dari 1) melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada khusus SDM yang akan mengelola teknologi, baik untuk asatidz, tenaga kependidikan sebagai pengelola pelayanan berbasis SIM. 2) sosialisasi kepada santri dan wali santri baik secara langsung di pondok pesantren maupun secara tidak langsung melalui media sosial dan *website* milik pondok pesantren. 3) evaluasi penerapan layanan berbasis teknologi terhadap kendala yang dihadapinya baik dari pengelola, aplikasi dan penggunaanya untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Penerapan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen di pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata mulai berfungsi dengan baik, meskipun memiliki beberapa kendala baik dari SDM atau sarana prasarana. Kendala tersebut diantaranya adalah 1) keterbatasan penggunaan internet di lingkungan pesantren, 2) tanggapan pro dan kontra penerapan pelayanan berbasis SIM dari santri dan wali santri, 3) kualitas server yang masih butuh perbaikan secara terus menerus.

Penerapan SIM di lingkungan pondok pesantren secara keseluruhan sudah berfungsi, meskipun sejauh ini masih memiliki beberapa kendala baik dari sumber daya manusia, ketersediaan alat yang memadai mulai *hardwere* dan *softwere*, data, jaringan dan lain-lain. Untuk itu pondok pesantren selalu melakukan perbaikan secara terus menerus untuk perbaikan sistem sehingga lebih efektif dan efisien. Salah saltu upaya yang dilakukan pondok dalam perbaikan sistem adalah dengan mendatangkan konsultan dalam bidang tertentu termasuk penggunaan pelayanan berbasis teknologi.

Mahad Al-Izzah dalam penerapan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen sudah terorganisir dengan cukup baik. Beberapa proses penerapan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan di Mahad Al-Izzah adalah 1) mengadakan pelatihan, semua asatidz dan tenaga kependidikan sudah dibekali cara penggunaan SIM berbasis teknologi terutama untuk tenaga pendidik dan kependidikan yang baru biasanya diadakan pengenalan dan pelatihan terhadap sistem Mahad Al-Izzah termasuk pelayanan berbasis SIM, 2) melakukan sosialisasi kepada pengguna jasa pendidikan yang terdiri dari santri, wali santri dan masyarakat. 3) pengadaan sarana prasarana penunjang pelayanan berbasis teknologi untuk lebih optimal.

Maskipun demikian, tetap ada evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan untuk perbaikan terus menerus. Bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan adalah 1) pimpinan melakukan pengomtrolan

untuk setiap sumber daya manusia untuk baik melalui peretemuan formal atau non formal untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusi. 2) pimpinan melakukan pembinaan terhadap sumber daya manusia berupa arahan untuk motivasi untuk menjaga kualitas kinerja asatidz dan tenaga kependidikan.

Mahad Al--Izzah juga memiliki program rapat bulanan untuk mengevaluasi setiap kinerja dari setiap bidang termasuk evaluasi pelayanan dilingkungan Mahad berbasis SIM. Mahad juga membuat anggaran untuk pengadaan barang yang dibutuhkan dalam memaksimalan pelayanan berbasis SIM di lingkungan Mahad.

4. Dampak Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pondok Pesantren Terhadap Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan

Penerapan pelayanan berbasis SIM pasti memiliki dampak terhadap peningkatan mutu pendidikan di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu. Penerapan SIM bertujuan untuk memudahkan pengelolaan dan pelayanan di lingkungan pondok pesantren semakin baik, efektif dan efisien. Dampaknya adalah memeberikan kepuasan kepada santri, walisantri dan masyarakat sehingga mutu pelayanan pondok pesantren semakin baik.

Terdapat beberapa dampak baik terhahap Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi yaitu: 1) memudahkan pengelolaan data santri, 2) memudahkan pemabayaran tanggungan keuangan santri, 3)

memudahkan pelaporan data santri, 4) memudahkan dalam pengontrolan terutama dari unsur pimpinan, 5) sebagai media menginformasikan program-program pondok pesantren ini, sehingga memudahkan walisantri dan masyarakat mengetahui program yang ada dalam pondok pesantren.

Dan berikut adalah dampak baik penerapan berbasis teknologi di lingkungan Mahad Al-Izzah yaitu: 1) memudahkan Pengelolaan Data Mahad, 2) meningkatkan kualitas Pelayanan, 3) menjadi media sarana untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan lengkap, 4) memudahkan pimpinan untuk mengontrol, 5) mempermudah pelayanan bagi santri, wali santri, dan masyarakat dimana wali santri dapat mendapatkan pelayanan dari rumah apalagi yang rumah wali santri berada di luar kota batu, 6) memudahkan calon santri baru untuk mendaftar, 7) memudahkan pembayaran pembiayaan santri.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Bentuk Layanan kepada Masyarakat Berbasis Informasi Teknologi (IT).

Perkembangan teknologi yang sangat pesat menuntut semua lembaga pendidikan termasuk pondok pesantren untuk dapat beradaptasi pemanfaatan teknologi.¹⁷⁰ Pengelolaan dan pelayanan lembaga yang awalnya hanya berfokus pada sistem secara manual mulai mengembangkan pada pengelolaan dan pelayanan berbasis teknologi.¹⁷¹ Pelayanan berbasis teknologi disebut sistem informasi manajemen (SIM) Tujuan penggunaan teknologi dalam pelayanan adalah untuk memudahkan pengelola lembaga pendidikan dan memberikan pelayanan sesuai ekspektasi kepada pengguna jasa pendidikan sehingga santri, wali santri dan masyarakat merasakan kepuasan bahkan memberikan lebih dari harapannya.¹⁷²

Menurut James A O'Brain, sistem Informasi adalah kombinasi teratur antara manusia, hardware, software, jaringan komunikasi, sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.¹⁷³ Menurut Raymond Mc Load, SIM adalah suatu sistem berbasis komputer yang memuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki

¹⁷⁰ Baharun et al., "Modernisasi Pendidikan Di Pondok Pesantren: Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pondok Pesantren."

¹⁷¹ Sakur and Ubaidi, "Sistem Informasi Pondok Pesantren Darul Ulum Banyuwangi Berbasis Web Dan Android."

¹⁷² Imelda, "Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan," *Sistem Informasi Manajemen*, 2016, 1–23.

¹⁷³ Farida, Wahyono, and Supanto, "Model Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pondok Pesantren."

kebutuhan serupa.¹⁷⁴ Gordon B. Davis mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai sebuah sistem manusia/mesin yang terintegrasi untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi dengan menggunakan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan data base.¹⁷⁵

Sistem informasi manajemen (SIM) dalam pondok pesantren adalah sistem yang memungkinkan seseorang dapat melakukan berbagai hal, dalam hal ini melakukan komunikasi, saling tukar informasi, tata kelola manajemen dan penggunaan teknologi berupa perangkat keras (*hardware*) ataupun perangkat lunak (*software*) yang dapat membantu seseorang dalam melakukan pekerjaannya serta kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya. Gagasan untuk menggunakan komputer sebagai sistem informasi manajemen (SIM) merupakan suatu terobosan besar, dan dibantu dengan aplikasi yang secara khusus diarahkan untuk mendukung manajemen.¹⁷⁶

Pondok pesantren yang sedang diteliti oleh peneliti selain menerapkan pelayanan secara manual kepada santri, wali santri dan masyarakat, pondok tersebut sudah mulai menerapkan pelayanan berbasis teknologi yaitu sistem informasi manajemen (SIM).¹⁷⁷ Tujuannya adalah untuk memudahkan pelayanan dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Saat ini pondok Pesantren sudah mulai menyadari tentang pentingnya pengelolaan pelayanan

¹⁷⁴ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen*. 58.

¹⁷⁵ B.Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. 3.

¹⁷⁶ Husaini, "Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Melalui Sistem."

¹⁷⁷ Husaini.

pada pondok pesantren menggunakan teknologi. Meskipun sejauh ini penggunaan pelayanan kepada santri dan wali santri masih banyak yang bersifat parsial dan belum komprehensif dalam setiap bidang. Penggunaan pelayanan pondok pesantren berbasis SIM bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan.¹⁷⁸

Bentuk layanan berbasis Informasi teknologi (IT) dalam pendidikan termasuk dalam pondok pesantren dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu pokok dan layanan bantu.¹⁷⁹ Layanan pokok merupakan layanan utama dalam pendidikan yang harus ada, dan layanan bantu merupakan layanan yang akan menyempurnakan layanan yang terdapat dalam layanan pokok.

1. Layanan pokok

- a. Layanan pengajaran, merupakan transfer ilmu pengetahuan dari guru kepada murid. Sejauh ini pelayanan pengajaran berbasis teknologi sudah berjalan terbukti dengan ketersediannya jaringan wifi di lingkungan pondok pesantren. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dan Mahad Al-Izzah memiliki cara metode berbeda dalam proses belajar mengajar untuk mentransfer ilmu pengetahuan kepada santrinya. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata sebagai pondok semi modern masih mempergunakan dengan metode sorogan dalam pembajaran. Sedangkan Mahad Al-Izzah cenderung menggunakan metode lebih formal dalam pembelajaran.

¹⁷⁸ Umar Sidiq, "Pengembangan Standarisasi Pondok Pesantren," *Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam* 7, no. 1 (2013): 71–88, <https://doi.org/10.21580/nw.2013.7.1.544>.

¹⁷⁹ Layanan and Madrasah, "Mutu Layanan Pendidikan Madrasah."

- b. Layanan administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan administrasi. Pelayanan administrasi dalam lembaga pendidikan dapat dilakukan sejak peserta didik masuk mendaftar, melakukan pembayaran, sampai mereka lulus dari lembaga pendidikan tersebut.¹⁸⁰ Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dan Mahad Al-Izzah sudah menerapkan pelayanan administrasi baik yang manual ataupun melalui *website* dan aplikasi yang disediakan oleh pondok pesantren.
- c. Layanan sarana dan prasarana pondok pesantren pelayanan untuk memastikan ketersediaan sarana yang dibutuhkan untuk proses pembelajaran.¹⁸¹ Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dan Mahad Al-Izzah sudah berusaha menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh santri.

2. Layanan Bantu

a. Layanan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan merupakan komponen penting yang harus ada dalam lembaga pendidikan termasuk pondok pesantren.¹⁸²

Perpustakaan dapat menjadi salah satu sumber referensi keilmuan bagi para santri. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dan Mahad Al-Izzah sama-sama memiliki perpustakaan baik yang dikelola mahad

¹⁸⁰ Farida, Wahyono, and Supanto, "Model Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pondok Pesantren."

¹⁸¹ Rizky Rinaldy Ingkrawang, "Kewajiban Negara Dalam Penyediaan Fasilitas Pendidikan Kepada Masyarakat Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional," *Jurnal Pendidikan* 8, no. 2 (2020): 143–53.

¹⁸² Pengaruh Perpustakaan et al., "Jurnal Dunia Pendidikan" 3 (2023): 157–61.

maupun yang dikelola madrasah. Perkembangan teknologi semakin canggih sehingga perpustakaan menyediakan komputer untuk mencari referensi yang tidak ditemukan di perpustakaan.

b. Layanan gedung

Gedung merupakan aset pondok pesantren yang sangat penting, sehingga dibutuhkan gedung sebagai bangunan untuk tempat tinggal dan tempat belajar para santri.¹⁸³ Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dan Mahad Al-Izzah sudah memiliki gedung yang layak untuk dijadikan tempat tinggal dan tempat belajar.

c. Pelayanan Kesehatan dan Keamanan

Pelayanan kesehatan dan keamanan merupakan salah satu komponen yang memberikan pelayanan khusus terhadap para santri untuk menjamin kesehatan dan keamanan selama tinggal di pondok pesantren. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dan Mahad Al-Izzah memiliki divisi khusus yang menjamin kesehatan para santri.

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan sebagai representatif pondok pesantren salaf-semi modern dan Mahad Al-Izzah Batu sebagai representatif dari pondok pesantren modern. Pondok Pesantren adalah pendidikan Islam dengan sistem asrama atau pondok dimana kiai sebagai figur sentral, masjid sebagai kegiatan yang diikuti santri sebagai kegiatan

¹⁸³ Farida, Wahyono, and Supanto, "Model Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pondok Pesantren."

utamanya.¹⁸⁴ Zamakhyari Dlofier menyebutkan terdapat lima komponen atau subsistem penting dalam pondok pesantren sebagai karakteristik atau ciri khas dan pembeda dengan lembaga yang lain, yaitu kyai, santri, pondok, masjid, pengajaran kitab klasik.¹⁸⁵

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan memiliki beberapa bentuk layanan berbasis sistem informasi manajemen kepada masyarakat. Pelayanan berbasis sistem informasi manajemen di lingkungan pesantren dibagi menjadi dua, yaitu: layanan informasi pondok pesantren dan layanan administrasi keuangan.

- a. Layanan informasi pondok pesantren dapat diakses melalui *website* yang berisi tentang sejarah, profil, visi dan misi, kegiatan harian, sistem pendidikan, sarana dan prasarana, informasi pendaftaran, alur pendaftaran, dan lain-lain. Selain melalui *website*, informasi pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dapat diakses melalui media sosial resmi dan *youtube* resmi pondok pesantren.
- b. Layanan administrasi keuangan yang dapat diakses melalui aplikasi yang diberi nama *muba pay mobile*. Dalam aplikasi tersebut memiliki beberapa fitur mulai sistem pembayaran bulanan pondok pesantren, sistem transaksi, dan lain-lain. Aplikasi *muba pay mobile* tersebut juga terintegrasi dengan kartu santri, sehingga para santri dapat melakukan transaksi di lingkungan pondok pesantren dengan menggunakan kartu

¹⁸⁴ Ridlwan Nasir, *Mencari Tipologi Format Pendidikan Ideal Pondok Pesantren Di Tengah Arus Perubahan*, 46.

¹⁸⁵ Ferdinan, "Pondok Pesantren, Ciri Khas Perkembangannya."

santri tersebut. Sejauh ini layanan keuangan berlaku untuk para asatidz, santri dan wali santri. Dan untuk mengaksesnya santri dan wali santri harus mendapatkan *username* dan *password* dari bagian pengelola pusat informasi teknologi.

Aplikasi pondok pesantren digunakan untuk menginputan data pesantren, meliputi data santri, perkemabangan pesantren, sehingga mudah diketahui oleh pengelola dan pengguna jasa pendidikan melalui SIM yang terintegrasi.¹⁸⁶ Terdapat beberapa komponen dalam sistem informasi menurut James A O'Brien yang dikutip oleh Rohamt Taufiq. Komponen tersebut terdiri dari manusia (*brainware*), perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*Software*), data dan jaringan.¹⁸⁷

Berdasarkan hasil obeservasi peneliti selanjutnya, pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata sudah memiliki semua komponen dari sistem informasi manajemen (SIM) itu sendiri mulai sumber daya manusia yang menggunakan teknologi dalam pelayanan, ketersediaan *hardware* berupa komputer, ketersediaan *software* yang digunakan untuk mengolah data dari *input* menjadi *output* berupa informasi, adanya data mulai data santri berupa data pendaftaran, data keuangan, dan data yang lain dan siap diolah untuk menjadi sebuah informasi sebagai *output*, dan jaringan berupa internet di beberapa titik. Santri yang melakukan *top up* di kantor keuangan otomatis ter_*input* di setiap komputer yang ada di lingkungan pesantren baik di kantor

¹⁸⁶ Baharun et al., "Modernisasi Pendidikan Di Pondok Pesantren: Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pedatren Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pondok Pesantren."

¹⁸⁷ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen*. 65.

maupun di koperasi pesantren. Sehingga semua informasi tentang perubahan dapat diketahui secara *real time*.

Pelayanan berbasis teknologi di Mahad Al-Izzah bertujuan untuk memudahkan pengelolaan dan memberikan kepuasan kepada santri, wali santri dan masyarakat. Mahad Al-Izzah membagi pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi menjadi tiga.

- 1) Layanan informasi Mahad Al-Izzah yaitu melalui *website* yang berisi tentang informasi penerimaan santri baru, kegiatan ma'had, sejarah ma'had, profil ma'had, visi dan misi dan informasis yang lain. Selain melalui *website*, layanan informasi Mahad Al-Izzah dapat diakses di media sosial dan *youtube* resminya yang berisi tentang kegiatan mahad terbaru dan informasi yang lain.
- 2) Layanan administrasi keuangan dengan menggunakan suatu aplikasi yang diberi nama Ma'had Al-Izzah Batu *Smartpaymen* yang berisi bebeapa informasi mulai total tagiahan, total pembayaran, total saldo, nilai akdemik, kesehatan santri dan fitur yang lain.
- 3) Layanan pendaftaran santri baru, Mahad Al-Izzah membuka pendaftaran untuk santri baru dengan dua jalur yaitu langsung dengan mendatangi Mahad atau bisa mendaftar secara online melalui link yang disediakan oleh panitia penerimaan santri baru. Untuk mendapatkan link tersebut, bisa di dapatkan melalui *website* resmi Mahad Al-Izzah. Hal itu dibuat untuk memudahkan pendaftaran santri baru terutama yang jauh dari Mahad Al-Izzah.

Terdapat beberapa komponen dalam sistem informasi menurut James A O'Brien yang dikutip oleh Rohamt Taufiq. Komponen tersebut terdiri dari manusia (*brainware*), perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*Software*), data dan jaringan.¹⁸⁸ Berdasarkan hasil obeservasi peneliti, Mahad Al-Izzah memiliki unsur-unsur dari sistem informasi manajemen (SIM) mulai admin sebagai sumber daya manusia yang memiliki akses penuh dalam pelayanan berbasis informasi teknologi (IT). Ketersediaan *hardware* berupa komputer, ketersediaan *software* yang digunakan untuk memproses data dari *input* menjadi *output* berupa informasi, *Software* tersebut dapat *diinstal* di *smart handphone* sehingga memudahkan bagi santri dan wali santri untuk mengaksesnya. Adanya data mulai data santri berupa data pendaftaran, data keuangan, dan data yang lain dan siap diproses untuk menjadi sebuah informasi sebagai *output*, dan jaringan berupa internet di beberapa titik.

Penerapan pelayanan berbasis SIM merupakan salah satu upaya pengelola pondok pesantren untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa pendidikan mulai santri, wali santri, dan masyarakat. Sehingga akan meningkatkan mutu pondok pesantren.¹⁸⁹ Salah ayat yang menjelaskan tentang pentingnya penggunaan pelayanan berbasis SIM adalah sebagaiama perkataan salah satu sahabat nabi yang bernama sayyidina Umar bin Khatab ra pernah berkata.

عَلِّمُوا أَوْلَادَكُمْ فَإِنَّهُمْ سَيَعِيشُونَ فِي زَمَانِهِمْ غَيْرَ زَمَانِكُمْ فَإِنَّهُمْ خَلَقُوا لَزَمَانِهِمْ وَنَحْنُ خُلِقْنَا لَزَمَانِنَا

¹⁸⁸ Rohmat Taufiq. 65.

¹⁸⁹ Farida, Wahyono, and Supanto, "Model Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pondok Pesantren."

Yang artinya : *“Ajarilah anak-anakmu sesuai dengan zamannya, karena mereka hidup di zamannya bukan zamanmu, maka sesungguhnya mereka diciptakan untuk zamannya dan kita diciptakan untuk zaman kita”*.¹⁹⁰

Berdasarkan perkataan salah satu sahabat nabi tersebut, dapat dipahami bahwa seseorang harus diberikan ilmu pengetahuan seseui perkembangannya, sehingga seseorang tersebut dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman. Ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang sehingga generasi harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi termasuk dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Pengelolaan pendidikan dapat mengoptimalkan dari perkembangan teknologi salah satunya dengan menerapkan sistem informasi manajemen.

B. Strategi Pondok Pesantren dalam Menghasilkan Mutu Layanan Pendidikan Berbasis SIM

Pondok Pesantren memiliki strategi dalam menghasilkan mutu pendidikan termasuk mutu dalam pelayanan yang berbasis SIM, sehingga tujuan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Menurut Kolter yang dikutip oleh Nur Kholis bahwa strategi adalah penempatan misi organisasi, penempatan sasaran organisasi dengan mempertimbangkan kekuatan internal dan eksternal, perumusan kebijakan, dan teknik tertentu untuk mencapai sasaran dan tujuan organisasi dapat tercapai. Aliminsyah dan Pandji yang dikutip oleh Nur Kholis dalam bukunya mengatakan bahwa strategi wujud rencana yang terarah untuk mendapatkan hasil yang maksimal.¹⁹¹

¹⁹⁰ Anwar, “Menelusuri Kebijakan Pendidikan Islam Di Indonesia.”

¹⁹¹ Kholis, “Manajemen Strategi Pendidikan.” 5.

Terdapat beberapa unsur dasar dari strategi, termasuk strategi dalam pengemabangan yaitu:¹⁹² 1) Analisis lingkungan, analisis lingkungan merupakan langkah pertama yang harus dilakukan dalam menentukan strategi yang baik untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan di internal dan ancaman, peluang di eksternal melalui analisis SWOT. 2) Perumusan strategi, dalam perumusan terdapat beberapa hal yang harus di tentukan setelah teridentifikasi suatu masalah melalui analisis SWOT. Beberapa yang harus ditentukan dalam perumusan strategi sebagai sebuah perencanaan adalah penentuan visi, misi, sasaran, strategi, dan kebijakan. 3) Pelaksanaan strategi, setelah merumuskan strategi maka langkah selanjutnya adalah pelaksaan dari stategi yang telah dirumuskan melalui beberapa program, anggaran biaya, dan prosedur. 4) Evaluasi dan pengendalian, evaluasi dan pengendalian merupakan proses pemantauan dan penilaian terhadap pelaksanaan yang sudah sudahs sesuai dengan perencanaan.¹⁹³

Strategi Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu dalam menghasilakan mutu layanan pendidikan berbasis SIM memiliki langkah-langkah yang berbeda tetapi tujuannya sama yaitu memberikan kemudahan dalam pengelolaan dan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pendidikan yaitu santri dan wali santri. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dalam menentukan strategi dimulai dari 1) mendatangkan konsultan dalam membantu mengidentifikasi permasalahan

¹⁹² Fakhurrazi, "Konsep Berfikir Sistemik Dalam Penyusunan Rencana Strategis," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2021): 13–24.

¹⁹³ Kholis, "Manajemen Strategi Pendidikan." 16.

internal dan eksternal pondok pesantren, termasuk masalah pelayanan kepada masyarakat. 2) perumusan strategi untuk mengatasi masalah pelayanan berbasis teknologi yang sudah teridentifikasi baik internal atau eksternal. Pengelola pondok pesantren bersama konsultan membuat opsi sebagai solusi dari masalah yang ada. 3) implementasi rumusan strategi yang sudah disepakati antara konsultan dan pengelola pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata. 4) Evaluasi terhadap penerapan pelayanan berbasis teknologi.

Mahad Al-Izzah memiliki beberapa strategi dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam penggunaan teknologi berbasis SIM yaitu 1) menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), 2) merumuskan perencanaan strategis dengan melibatkan semua *stakeholder* Mahad Al-Izzah mulai dari pembina, jajaran pimpinan, para asatidz dan tangan kependidikan. 3) pelaksanaan perencanaan tentang pelayanan berbasis sistem informasi manajemen. 4) melakukan evaluasi terhadap penerapan pelayanan berbasis sistem informasi yang sudah berjalan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus.

Menurut Edward Deming yang dikutip oleh Mulyadi, terdapat beberapa langkah strategis dalam melakukan peningkatan mutu layanan pendidikan, yaitu:¹⁹⁴

1. Mengadakan riset pelanggan dan menggunakan hasilnya sebagai acuan sebagai perencanaan produk pendidikan (*plan*).¹⁹⁵ Pondok pesantren

¹⁹⁴ Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. 155.

¹⁹⁵ Jurnal Pendidikan et al., "Karakteristik Pondok Pondok Pesantren Al-Ihsan Dalam Tinjauan Analisis Swot" 10, no. 1 (2022): 162–77.

Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu melakukan riset melalui analisis SWOT sebelum membuat suatu perencanaan dan tujuan dalam penerapan layanan berbasis SIM untuk meningkatkan pelayanan pendidikan. Layanan berbasis SIM merupakan bentuk adaptasi pondok pesantren dengan perkembangan teknologi sehingga memudahkan bagi pengelola dan pengguna jasa pendidikan yaitu santri dan wali santri. Dari hasil riset tersebut, maka pondok pesantren membuat perencanaan berupa penerapan layanan berbasis SIM baik untuk masyarakat umum maupun untuk kalangan asatidz, santri dan wali santri.

2. Menghasilkan produk pendidikan melalui proses pembelajaran (*do*). Setelah dilakukan perencanaan maka langkah selanjutnya adalah penerapan dari perencanaan yang telah dibuat. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu menerapkan penggunaan layanan berbasis SIM kepada santri, wali santri, dan masyarakat.
3. Memeriksa produk pendidikan melalui evaluasi pendidikan dan evaluasi pembelajaran, apakah hasilnya sesuai rencana apa belum (*chek*). Langkah selanjutnya adalah memeriksa dan mengevaluasi program perencanaan yang sudah diterapkan dan juga mengevaluasi respon dari pengguna jasa pendidikan yaitu santri dan walisantrim. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu selalu melakukan evaluasi baik melalui pertemuan formal dengan melalui musyawarah

bulanan, maupun evaluasi pertemuan tidak formal seperti intruksi pimpinan terhadap terhadap asatidz atau tenaga pendidik.

4. Memasarkan produk pendidikan dan menyerahkan lulusannya kepada orang tua atau masyarakat, pendidikan lanjut, pemerintah dan dunia usaha (*action*). Langkah selanjutnya adalah perbaikan terus menerus terhadap layanan yang dilakukan kepada pengguna jasa pendidikan. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu selalau melakukan perbaikan terutama kepada lulusannya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan terutama dalam pelayanan.
- 6) Menganalisis bagaimana produk tersebut diterimana di pasar, baik pada pendidikan lanjut atau dalam dunia usaha dalam kualitas, biaya dan kriteria lainnya (*analyze*). Salah satu indikator kepauasan masyarakat adalah produk berupa pelayanan yang diberkikan oleh lembaga pendidikan dapat diterima dengan baik. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu selalu menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat dalam memeberikan pelayanan.

Pondok pesntren memiliki starategi dalam menghasilkan mutu layanan penndidikan berbasis sistem informasi manajemen (SIM). Definisi mutu menurut para tokoh yaitu diantaranya Edward Deming yang dikutip oleh Erdward Sallis menyebutkan bahwa mutu adalah “*A predictive degree of uniformity and dependability at a low cost, suited to the market*”.¹⁹⁶ Maksudnya

¹⁹⁶ Sallis, *Total Quality Management in Education* Terj. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi. 23.

yaitu kesesuaian barang atau jasa dengan kebutuhan pasar dan memiliki nilai yang rendah. Joseph M. Juran menyebutkan bahwa mutu adalah *“Fitness for use, as judged by the user”* yaitu kecocokan penggunaan produk seperti yang dinilai oleh pengguna. Maksudnya konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa yang diberikan.¹⁹⁷ Philip B. Crosby dikutip oleh Edward Sallis menyebutkan bahwa mutu adalah *“Conformance to requirements”* yaitu sesuai dengan persyaratan yang telah distandarkan. Edward Sallis mendefinisikan mutu sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan pelanggan.¹⁹⁸

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahd Al-Izzah Batu memiliki mutu sebagai standar yang harus dimiliki oleh setiap santri. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan memiliki beberapa standar minimal yang harus dicapai oleh santri. Standar keilmuan yang harus dimiliki diantaranya adalah mampu membaca al-Quran, bisa membaca kitab kuning sebagai identitas santri, mampu melaksanakan ubudiyah baik yang wajib atau yang sunnah dan selebihnya mendalami *skill-skill* yang dimiliki oleh setiap santri. Sedangkan standar karakter yang harus dimiliki oleh santri adalah memiliki akhlak yang baik.

Mahad Al-Izzah juga memiliki standar yang harus dimiliki oleh setiap santri sebagai indikator mutu pendidikan Mahad Al-Izzah. Beberapa standar yang harus dimiliki oleh santri di mahad tersebut adalah santri memiliki

¹⁹⁷ Yasmin et al., “Model Mutu Layanan Pendidikan Agama Islam.”

¹⁹⁸ Sallis, *Total Quality Management in Education Terj. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi*.. 58.

knowledge (pengetahuan) yang luas, memiliki *akhlaqul karimah* sebagai karakter santri, dan memiliki *soft skill* yang dikembangkan melalui minat dan bakat yang dimiliki oleh masing-masing santri.

Lembaga pendidikan termasuk Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah harus memiliki beberapa kriteria tentang pendidikan yang bermutu termasuk dalam mutu layanan. Menurut Edward Sallis, terdapat beberapa karakteristik pendidikan bermutu yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan, sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pendidikan sebagai pelanggan. Beberapa karakteristik pendidikan bermutu tersebut adalah 1) perbaikan terus menerus, 2) menentukan standar mutu, 3) perubahan kultur, 4) perubahan organisasi, dan 5) mempertahankan hubungan dengan pelanggan.¹⁹⁹

Pentingnya strategi penerapan pelayanan berbasis SIM pondok pesantren dalam meningkatkan mutu pendidikan dalam pandangan Islam sangat dianjurkan.²⁰⁰ Karena dengan strategi yang baik maka akan lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pondok pesantren.²⁰¹ Terdapat beberapa ayat yang menjelaskan tentang pentingnya strategi dalam membuat perencanaan, penerapan dan evaluasi dalam mencapai suatu tujuan, baik secara

¹⁹⁹ Sallis.. 8.

²⁰⁰ Chusnul Chotimah et al., “Sistem Informasi Manajemen Dalam Kompetisi Bisnis Lembaga Pendidikan Islam” 4, no. 3 (n.d.): 1064–74.

²⁰¹ Andi Mardiana Paduppai et al., “Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Dan Android Di Era Revolusi Digital (Society 5.0 Dan Revolusi Industri 4.0),” *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)* 2, no. 1 (2019): 84–89, <https://proceeding.unnes.ac.id/index.php/snpasca/article/view/250>.

eksplisit atau implisit. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran surat al-Kahfi ayat 110:

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ اللَّهُ وَاحِدٌ فَمَنْ كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا

Artinya : “Katakanlah (Nabi Muhammad) sesungguhnya aku ini hanya seorang manusia seperti kamu yang diwahyukan kepadaku bahwa tuhan kamu adalah tuhan yang maha esa . Siapa yang mengharapkan pertemuan dengan tuhannya hendaklah melakukan amal saleh (amal yang bermutu) dan tidak menjadikan apa dan siapa pun sebagai sekutu dalam beribadah kepada tuhannya.” (QS. al-Kahf: 110) ²⁰²

Ayat tersebut menjelaskan tentang barang siapa yang mengharap pahala dari Allah SWT, maka ia harus tulus ikhlas dalam ibadahnya mengesakan Allah dalam rububiyah dan uluhiyah yang tidak syirik baik terang terangan atau sembunyi-sembunyi. Ayat tersebut juga menjelaskan tentang pentingnya melakukan sesuatu dengan benar sehingga mendapatkan ridha Allah SWT sehingga dimudahkan olehnya.

C. Proses Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan.

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahad Al-Izzah Batu memiliki beberapa proses penerapan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem informasi manajemen (SIM) untuk meningkatkan mutu pendidikan. Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan sebagai representatif pondok pesantren kombinasi dan Mahad Al-Izzah sebagai representatif pondok pesantren modern dalam pengelolaannya.

²⁰² Kemenag, “Al-Kahfi Ayat 110.”

Secara garis besar pondok dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu: pondok pesantren salafiyah, pondok pesantren khalafiyah, dan pondok pesantren kombinasi.²⁰³ Zamakhyari Dlofier mengklasifikasikan pondok pesantren menjadi dua yaitu pondok salaf yaitu pondok pesantren yang tetap mempertahankan metode klasik dan kitab-kitab klasik sebagai inti dari sistem pembelajaran, dan pondok modern yaitu pondok pesantren yang telah memasukan pelajaran-pelajaran umum dan membuka sekolah umum di lingkungan pesantren.²⁰⁴

Penerapan pelayanan berbasis IT di lingkungan Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata secara keseluruhan sudah berfungsi dengan baik. Proses penerapan pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata terdiri dari 1) melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada khusus SDM yang akan mengelola teknologi, baik untuk asatidz, tenaga kependidikan sebagai pengelola pelayanan berbasis SIM. 2) sosialisasi kepada santri dan wali santri baik secara langsung di pondok pesantren maupun secara tidak langsung melalui media sosial dan *website* milik pondok pesantren. 3) evaluasi penerapan layanan berbasis teknologi terhadap kendala yang dihadapinya baik dari pengelola, aplikasi dan penggunaanya untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Maskipun sampai saat ini masih memiliki kendala baik dari sumberdaya manusia maupun ketersediaan fasilitas yang memadai. Beberapa

²⁰³ Depag RI, *Pondok Pesantren Dan Madrasah Diniyah*. 28.

²⁰⁴ Dlofier, *Tradisi Pesantren (Studi Panadangan Hidup Kiai Dan Visinya Mengenai Masa Depan Indonesia)*. 42.

Kendala yang teridentifikasi adalah 1) keterbatasan penggunaan internet di lingkungan pesantren, 2) tanggapan pro dan kontra penerapan pelayanan berbasis SIM dari santri dan wali santri, karena wali santri terkadang belum bisa menggunakan pelayanan menggunakan aplikasi 3) kualitas server yang masih butuh perbaikan secara terus menerus.

Menurut Rahayuningsih, terdapat beberapa yang harus diperhatikan pondok pesantren dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan sebagai penyedia jasa, yaitu: ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, variasi model pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan.²⁰⁵

Mahad Al-Izzah dalam penerapan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen sudah terorganisir dengan cukup baik. Beberapa proses penerapan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan di Mahad Al-Izzah adalah 1) mengadakan pelatihan, semua asatidz dan tenaga kependidikan sudah dibekali cara penggunaan SIM berbasis teknologi terutama untuk tenaga pendidik dan kependidikan yang baru biasanya diadakan pengenalan dan pelatihan terhadap sistem Mahad Al-Izzah termasuk pelayanan berbasis SIM, 2) melakukan sosialisasi kepada pengguna jasa pendidikan yang terdiri dari santri, wali santri dan masyarakat. 3) pengadaan sarana prasarana penunjang pelayanan berbasis teknologi untuk lebih optimal.

²⁰⁵ Rochaety, Rahayuningsih, and Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Hal. 109.

Penerapan SIM di Mahad Al-Izzah tetap melakukan evaluasi untuk perbaikan terus menerus. Bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan adalah 1) pimpinan melakukan pengontrolan untuk setiap sumber daya manusia untuk baik melalui pertemuan formal atau non formal untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusi. 2) pimpinan melakukan pembinaan terhadap sumber daya manusia berupa arahan untuk motivasi untuk menjaga kualitas kinerja asatidz dan tenaga kependidikan

W. Edwards Deming mengklasifikasikan kegagalan mutu termasuk proses penerapan layanan berbasis SIM terbagi menjadi dua bentuk yaitu sebab umum dan sebab khusus. Sebab umum kegagalan mutu dalam pendidikan adalah disebabkan oleh kegagalan sistem yang merupakan masalah internal instansi. Masalah tersebut dapat diatasi apabila sistem dan prosedur instansi tersebut diubah untuk perbaikan Sedangkan sebab khusus kegagalan mutu dalam pendidikan adalah ketidak patuhan sumber daya manusia yang ada dalam instansi terhadap prosedur dan aturan yang telah ditetapkan, SDM yang tidak memiliki skill, pengetahuan dan sifat yang dibutuhkan untuk menjadi tenaga pendidik atau kependidikan. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka tugas manajer untuk memperbaiki sistem dan membuat kebijakan untuk menuju arah yang lebih baik²⁰⁶

Juran mengembangkan suatu konsep yang disebut dengan manajemen mutu strategis (*strategy quality management*) untuk membantu manajer dalam meningkatkan mutu termasuk mutu layanan dalam pendidikan. SQM

²⁰⁶ Sallis, *Total Quality Management in Education* Terj. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi. 103.

merupakan sebuah proses tiga bagian yang didasarkan pada staf pada tingkat berbeda yang memberi kontribusi unik terhadap peningkatan mutu. Manajemen senior memiliki pandangan tentang strategis organisasi, manajemen menengah memiliki pandangan operasional tentang mutu, dan karyawan memiliki tanggung jawab terhadap control mutu.²⁰⁷

Pentingnya dilakukan pengontrolan dan evaluasi terhadap proses penerapan pelayanan berbasis SIM tujuannya adalah untuk memastikan semua program berjalan sebagaimana perencanaan strategis. Islam mengajarkan tentang tatacara mengingatkan orang lain dengan baik. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran surat an- Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah SWT menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebijakan, memberi bantuan kepada kerabat dan Allah SWT melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan dan memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (QS. An-Nahl: 90)²⁰⁸

Ayat tersebut menjelaskan perintah Allah SWT tentang pentingnya berbuat adil dalam aspek kehidupan serta melakukan perintah Al-Quran dan berbuat ihsan. Adil berarti mewujudkan kesamaan antara hak dan kewajiban. Ayat tersebut menjelaskan tentang tatacara seorang pimpinan dalam mengontrol harus memperhatikan beberapa aspek yaitu beliau adil, bijaksana, dan berbuat baik serta meninggalkan perkara keji, mungkar dan permusuhan.

²⁰⁷ Sallis. 108.

²⁰⁸ Kemenag, “An-Nahl.”

D. Dampak Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pondok Pesantren Terhadap Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan

Penerapan layanan berbasis sistem informasi manajemen (SIM) untuk meningkatkan mutu pendidikan di lingkungan pondok pesantren berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pendidikan. Keberadaan penggunaan informasi teknologi (IT) dalam lembaga pendidikan termasuk pondok pesantren bertujuan untuk membantu memudahkan pengelolaan dan pelayanan kepada pengguna jasa pendidikan.²⁰⁹ Sampai saat ini, penerapan layanan berbasis sistem informasi manajemen (SIM) untuk meningkatkan mutu pendidikan di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahd Al-Izzah Batu sebagai tempat penelitian lebih banyak memberikan dampak positif dari pada dampak negatif.

Edward Sallis membagi pelanggan dalam pendidikan menjadi tiga, yaitu: 1) pelanggan primer/utama yaitu peserta didik atau murid yang secara langsung menerima jasa, 2) pelanggan sekunder/kedua yaitu orang tua, wali murid, gubernur, atau *stakeholder* yang memiliki kepentingan langsung dengan pendidikan baik secara individu atau secara instansi, 3) pelanggan ketiga yaitu pihak yang memiliki peran penting meskipun secara tidak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara umum.²¹⁰ Pelanggan atau pengguna jasa pendidikan di pondok pesantren harus menjadi prioritas dalam pelayanan. Oleh

²⁰⁹ Farida, Wahyono, and Supanto, "Model Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pondok Pesantren."

²¹⁰ Sallis, *Total Quality Management in Education Terj. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi*. 68.

karena penggunaan layanan berbasis SIM sesungguhnya bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa pendidikan pondok pesantren.

Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata sebagai lembaga lembaga pendidikan penyedia jasa pendidikan terhadap santri, wali santri dan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan memiliki beberapa dampak baik dari penerapan pelayanan berbasis teknologi (IT) terhadap mutu layanan pendidikan, dampak baik tersebut diantaranya adalah 1) memudahkan pengelolaan data santri, 2) memudahkan pemabayaran tanggungan keuangan santri, 3) memudahkan pelaporan data santri, 4) memudahkan dalam pengontrolan terutama dari unsur pimpinan, 5) sebagai media informasi program-program pondok pesantren ini, sehingga memudahkan walisntri dan masyarakat mengetahui program yang ada dalam pondok pesantren.

Mahad Al-Izzah merupakan salah satu lembaga pendidikan berstandar nasional sehingga disebut IIBS (Internasional Islamic Boarding School). Mahad Al-Izzah sebagai lembaga pendidikan penyedia jasa pendidikan terhadap santri, wali santri dan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan yang berstadar internasional memiliki beberapa dampak baik dari penerapan pelayanan berbasis teknologi (IT) yaitu sistem informasi manajemen (SIM) terhadap mutu layanan pendidikan, dampaknya diantaranya adalah 1) memudahkan Pengelolaan Data Mahad, 2) meningkatkan kualistas Pelayanan, 3) menjadi media sarana untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan lengkap, 4) memudahkan pimpinan untuk mengontrol, 5) mempermudah pelayanan bagi santri, wali santri, dan masyarakat dimana wali santri dapat

mendapatkan pelayanan dari rumah apalagi yang rumah wali santri berada di luar kota batu, 6) memudahkan calon santri baru untuk mendaftar, 7) Memudahkan Pembayaran Pembiayaan Santri.

Penerapan layanan berbasis SIM di di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dan Mahd Al-Izzah Batu bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan dan memebrica kepuasan kepada santri dan wali santri sebagai pengguna jasa pendidikan. Konsep mutu suatu produk sudah di;askan oleh beberapa ahli sebagai grand teori dari mutu yaitu W. Edwards Deming, Josep Juran, dan Philip B. Crosby. Edward Deming yang dikutip oleh Erdward Sallis menyebutkan bahwa mutu adalah *“A predictive degree of uniformity and dependability at a low cost, suited to the market”*.²¹¹ Maksudnya yaitu kesesuaian barang atau jasa dengan kebutuhan pasar dan memiliki nilai yang rendah. Joseph M. Juran menyebutkan bahwa mutu adalah *“Fitness for use, as judged by the user”* yaitu kecocokan penggunaan produk seperti yang dinilai oleh pengguna. Maksudnya konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa yang diberikan.²¹² Philip B. Crossby dikutip oleh Erdward Sallis menyebutkan bahwa mutu adalah *“Conformance to requirements”* yaitu sesuai dengan persyaratan yang telah distandarkan. Edward Sallis mendefinisikan mutu sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan pelanggan.²¹³

²¹¹ Sallis. 23.

²¹² Yasmin et al., “Model Mutu Layanan Pendidikan Agama Islam.”

²¹³ Sallis, *Total Quality Management in Education Terj. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi.* 58.

Manfaat penerapan layanan berbasis SIM memiliki dampak sangat baik terhadap peningkatan mutu pendidikan pondok pesantren. Pondok pesantren yang telahh menerapkan pelayanan berbbasis SIM sangat membantu santri, wali santri dan masyarakat, karena dengan adanya pelayanan berbasis SIM masyarakat memiliki opsi baru untuk memilih layanan akan digunakan.²¹⁴ Seseuai dengan kebutuhan. Allah SWT berfirman dalam Al-Quran surat al-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka, berkat rahmat Allah engkau (nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu maafkan mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka dan bermusyawaralah dengan mereka dalam segala urusan. Kemudian apabila engkau telah memulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, sesungguhnya Allah mencintai orang yang bertawakal”. (QS. Al-Imran: 159)²¹⁵

Ayat tersebut secara tersirat menjelaskan tentang pentingnya bersikap sopan kepada orang lain. Hal itu juga berlaku kepada konsumen dalam memberikan pelayanan sehingga konsumen merasa tenang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan yang baik, maka akan meberikan kesan yang baik dan akan berdampak pada lembaga pendidikan yaitu kepuasan dari pengguna jasa pendidikan.

²¹⁴ Paduppai et al., “Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Dan Android Di Era Revolusi Digital (Society 5.0 Dan Revolusi Industri 4.0).”

²¹⁵Kemenag, “Ali-Imran.”

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Terdapat beberapa bentuk layanan berbasis SIM dalam meningkatkan mutu pendidikan. Bentuk layanan berbasis sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan dibagi menjadi dua, yaitu: *pertama*, layanan administrasi keuangan melalui aplikasi *muba pay mobile* yang berisi pembayaran bulanan pondok pesantren, sistem transaksi, dan lain-lain. *Kedua*, layanan informasi pondok pesantren melalui *website*, media sosial, dan youtube. Sedangkan bentuk layanan berbasis sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pondok pesantren di Maha Al-Izzah Batu terbagi menjadi tiga, yaitu: *Pertama*, layanan administrasi keuangan melalui aplikasi Ma'had Al-Izzah Batu *Smartpaymen* yang berisi beberapa informasi mulai total tagihan, total pembayaran, total saldo, nilai akademik, kesehatan santri dan fitur yang lain. *Kedua*, layanan informasi Mahad Al-Izzah melalui *website* yang berisi tentang informasi penerimaan santri baru, kegiatan ma'had, sejarah ma'had, profil ma'had, visi dan misi dan informasi yang lain. *Ketiga*, layanan pendaftaran santri baru secara online melalui link yang terdapat dalam *website* Mahad Al-Izzah.
2. Strategi pondok pesantren PP. Bata-Bata dalam menghasilkan mutu layanan pendidikan berbasis SIM yaitu 1) Mendatangkan konsultan dalam membantu mengidentifikasi permasalahan internal dan eksternal pondok

- pesantren, termasuk masalah pelayanan kepada masyarakat. 2) Perumusan strategi untuk mengatasi masalah pelayanan berbasis teknologi yang sudah teridentifikasi baik internal atau eksternal. 3) Implementasi rumusan strategi yang sudah disepakati. 4) Evaluasi terhadap penerapan pelayanan berbasis teknologi. Sedangkan strategi Mahad Al-izzah yaitu 1) Menyesuaikan sistem pelayanan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), 2) Merumuskan perencanaan strategis dengan melibatkan semua *stakeholder* Mahad Al-Izzah mulai dari pembina, jajaran pimpinan, para asatidz dan tangan kependidikan. 3) Melaksanakan perencanaan tentang pelayanan berbasis sistem informasi manajemen. 4) Melakukan evaluasi terhadap penerapan pelayanan berbasis sistem informasi. Standar mutu pendidikan PP. Mambaul Bata-Bata terdiri dari standar keilmuan adalah mampu membaca al-Quran, bisa membaca kitab kuning, mampu melaksanakan ubudiyah dengan baik, mendalami *soft skill*, memiliki akhlak yang baik. Standar mutu pendidikan Mahad Al-Izzah terdiri dari santri harus memiliki *knowledge* (pengetahuan), memiliki *akhlaqul karimah*, dan memiliki *soft skill*.
3. Proses penerapan SIM pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dalam meningkatkan mutu layanan terdiri dari 1) melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada khusus SDM yang akan mengelola teknologi, baik untuk asatidz, tenaga kependidikan sebagai pengelola pelayanan berbasis SIM. 2) sosialisasi kepada santri dan wali santri baik secara langsung di pondok pesantren maupun secara tidak langsung melalui media sosial dan *website*

milik pondok pesantren. 3) evaluasi penerapan layanan berbasis teknologi terhadap kendala yang dihadapinya baik dari pengelola, aplikasi dan penggunaanya untuk perbaikan di masa yang akan datang. Sedangkan Mahad Al-Izzah yaitu 1) mengadakan pelatihan untuk semua asatidz dan tenaga kependidikan cara penggunaan pelayanan berbasis SIM, 2) melakukan sosialisasi kepada pengguna jasa pendidikan yang terdiri dari santri, wali santri dan masyarakat. 3) pengadaan sarana prasarana sebagai penunjang pelayanan berbasis teknologi untuk lebih optimal.

4. Dampak dari penerapan pelayanan berbasis SIM terhadap Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata diantaranya: 1) memudahkan pengelolaan data santri, 2) memudahkan pemabayaran tanggungan keuangan santri, 3) memudahkan pelaporan data santri, 4) memudahkan dalam pengontrolan terutama dari unsur pimpinan, 5) sebagai media informasi program-program pondok pesantren. Sedangkan untuk Mahad Al-Izzah diantaranya: 1) memudahkan pengelolaan data mahad, 2) meningkatkan kualistas Pelayanan, 3) menjadi media sarana untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan lengkap, 4) memudahkan pimpinan untuk mengontrol, 5) mempermudah pelayanan bagi santri, wali santri, dan masyarakat, 6) memudahkan calon santri baru untuk mendaftar, 7) Memudahkan Pembayaran Pembiayaan Santri.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas tentang strategi penerapan sistem informasi manajemen di Pondok pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata dan

Mahad Al-Izzah dalam meningkatkan mutu pendidikan. peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya

1. Pengelola pondok pesantren harus mampu mengoptimalkan penggunaan pelayanan berbasis informasi teknologi (IT) sehingga mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman secara global.
2. Santri, wali santri dan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan pondok pesantren harus mampu beradaptasi dengan penggunaan pelayanan berbasis teknologi yang diterapkan oleh pondok pesantren.
3. Peneliti selanjutnya mengkaji lebih mendalam tentang penggunaan pelayanan berbasis sistem informasi manajemen di pondok pesantren., sehingga pengelolaan pondok pesantren sesuai dengan kebutuhan dan harapan santri, wali santri dan masyarakat.

.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: Syakir Media Press, 2021.
- Anies. "Sejarah Berdirinya Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata." bata-bata.net, 2018. <https://bata-bata.net/2018/02/09/Sejarah-Berdirinya-Pondok-Pesantren-Mambaul-Ulum-Bata-Bata.html>.
- Anwar, Mohammad Emnis. "Menelusuri Kebijakan Pendidikan Islam Di Indonesia." *Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam* 03 (2014): 483–96.
- B.Davis, Gordon. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PPT Pustaka Binaman Pressindo, 1999.
- Baharun, Hasan, Moh Tohet, Juhji Juhji, Siti Maryam Munjiat, Adi Wibowo, and Siti Zainab. "Modernisasi Pendidikan Di Pondok Pesantren: Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pedatren Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pondok Pesantren." *Al-Tarbawi Al-Haditsah: Jurnal Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2021): 1. <https://doi.org/10.24235/tarbawi.v6i1.7692>.
- Bambang Kesowo. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (2003).
- Chotimah, Chusnul, Desy Sri, Setyo Wati, and Imam Jurnal. "Sistem Informasi Manajemen Dalam Kompetisi Bisnis Lembaga Pendidikan Islam" 4, no. 3 (n.d.): 1064–74.
- Depag RI. *Pondok Pesantren Dan Madrasah Diniyah*. Jakarta: Depertemen Agama, 2003.
- Dlofier, Zamakakhsyari. *Tradisi Pesantren (Studi Panadangan Hidup Kiai Dan Visinya Mengenai Masa Depan Indonesia)*. Jakarta: LPES, 2011.
- Fakhrurrazi. "Konsep Berfikir Sistemik Dalam Penyusunan Rencana Strategis." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2021): 13–24.
- Fanani, and Elly. *Menggagas Pesantren Masa Depan (Geliat Suara Santri Untuk Indonesia Baru)*. Yogyakarta: Qirtas, 2003.
- Farida, Anis, Rudy Wahyono, and Fajar Supanto. "Model Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pondok Pesantren." *JAMP: Jurnal Administrasi Pendidikan* 4 (2021): 24–31. <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/>.

- Fauzi, Ahmad, Baiatun Nisa, Darmawan Napitupulu, Fitri Abdillah, A A Gde Satia Utama, Candra Zonyfar, Rini Nuraini, et al. *Metodologi Penelitian. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. Vol. 3, 2022. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/345235/BUKU-Metodologi-Penelitian---cover.pdf>.
- Ferdinan. "Pondok Pesantren, Ciri Khas Perkembangannya." *Jurnal Turbawi* 1, no. 1 (2016): 12–20.
- Hukum, kementerian Hukum dan HAM bidang hukum dan perundang-undangan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Pesantren (2019).
- Humas Pondok Pesantren Bata-bata. "Kartu Santri, Metode Transaksi Berbasis Digital." bata-bata.net, 22AD. <https://bata-bata.net/2022/05/31/Kartu-Santri-Metode-Transaksi-Berbasis-Digital.html>.
- Humas Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-bata. "Pendidikan Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata." Media Ponpes Mambauul Ulum Bata-Bata, 2020. <https://bata-bata.net/page/Informasi.html>.
- . *Profi Pondok Pesantren Mabaul Ulum Bata-Bata*. Pamekasan: muba Press, 2023.
- Husaini, Uus Muhammad. "Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Melalui Sistem." *Sistem Informasi Manajemen* 8, no. 2 (2020): 10.
- Imelda. "Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan." *Sistem Informasi Manajemen*, 2016, 1–23.
- Ingkrawang, Rizky Rinaldy. "Kewajiban Negara Dalam Penyediaan Fasilitas Pendidikan Kepada Masyarakat Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional." *Jurnal Pendidikan* 8, no. 2 (2020): 143–53.
- Kemenag, Quran. "Al-Baqarah." kemenag.go.id, 2023. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=42&to=286>.
- . "Al-Kahfi Ayat 110." kemenag.go.id, 2023. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/18?from=1&to=110>.
- . "Al-Qasas Ayat 77." kemenag.go.id, 2023.

- <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/28?from=77&to=88>.
- . “Ali-Imran.” kemenag.go.id, 2023.
- <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/3?from=159&to=200>.
- . “An-Nahl.” kemenag.go.id, 2023. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/16?from=90&to=90>.
- Kementerian Agama. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Pendidikan Pesantren (2020).
- Kholis, Nur. “Manajemen Strategi Pendidikan.” *Buku Manajemen Strategi Pendidikan*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014.
- Laisa, Emna, Ainun Yatin, and Anis Maulida. “Kiai Dan Pesantren Di Madura: Studi Tokoh Rkh. Tohir Zain Di Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan.” *ICONIS: International Conference on Islamic Studies 4* (2020): 11–26.
- <https://conference.iainmadura.ac.id/index.php/iconis/article/download/39/35>.
- Layanan, Mutu, and Pendidikan Madrasah. “Mutu Layanan Pendidikan Madrasah.” *Jurnal of Islamic Education and Management 2*, no. 2 (2022): 29–44.
- Ma’had Al-Izzah. “History of Al-Izzah.” Media Ma’had Al-Izzah, 2023.
- <https://alizzah-batu.sch.id/sejarah/>.
- . “Visi and Misi.” Media Ma’had Al-Izzah, 2023. <https://alizzah-batu.sch.id/visi-dan-misi/>.
- Martono, Fransiscus Xaverius. “Urgensi SIMDIK Dalam Mewujudkan Tujuan Pendidikan.” *Jurnal Akdmistrasi Pendidikan 4*, no. 3 (2020): 155–60.
- Mulyadi. *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. Malang: UIN-MALIKI Press, 2010.
- Nasir, M. Ridwan. *Menacari Tepologi Format Pendidikan Ideal Pondon Pesantren Di Tengah Arus Perubahan*. Yogyakarta: Pustaka belajar, 2005.
- Ondi Saondi. *Membangun Manajemen Pendidikan Berbasis Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama, 2014.
- Paduppai, Andi Mardiana, Wahyu Hardyanto, Agus Hermanto, and Amir Yusuf. “Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu

- Layanan Pendidikan Dan Android Di Era Revolusi Digital (Society 5.0 Dan Revolusi Industri 4.0).” *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)* 2, no. 1 (2019): 84–89.
<https://proceeding.unnes.ac.id/index.php/snpasca/article/view/250>.
- Pendidikan, Jurnal, Rida Nurfarida, Muhamad Tisna Nugraha, and Andewi Suhartini. “Karakteristik Pondok Pondok Pesantren Al-Ihsan Dalam Tinjauan Analisis Swot” 10, no. 1 (2022): 162–77.
- Perpustakaan, Pengaruh, Bagi Peningkatan, Mutu Pendidikan, and Pondok Pesantren. “Jurnal Dunia Pendidikan” 3 (2023): 157–61.
- Qomar, Mujamil. *Pesantren Dan Transformasi Menuju Demokratisasi Institusi*. Jakarta: Erlangga, 2015.
- Reyhannisa Erico Dwi Ramadhana, Reyhannisa Erico Dwi, and Azizah Fatmawati. “Sistem Informasi Manajemen Keuangan Di Pondok Pesantren Adh-Dhuha.” *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)* 1, no. 2 (2020): 93–99.
<https://doi.org/10.20884/1.jutif.2020.1.2.20>.
- Ridlwan Nasir. *Mencari Tipologi Format Pendidikan Ideal Pondok Pesantren Di Tengah Arus Perubahan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Rochaety, Eti, Pontjoroni Rahayuningsih, and Prima Gusti Yanti. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Rohmat Taufiq. *Sistem Informasi Manajemen*. Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Romadlan, Rofiq. “Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura).” UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022.
- Sakur, Abdus, and Ubaidi. “Sistem Informasi Pondok Pesantren Darul Ulum Banyuwang Berbasis Web Dan Android.” *Jurnal Insand Comtech* 6, no. 2 (2020): 23–29.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education Terj. Ahmad Ali Riyadi Dan Fahrurrozi*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2012.
- Samsirin. “Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam.” *Jurnal At-Ta’dib* 10, no. 1 (2015): 139–53.

<https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/tadib/article/view/336>.

Sarim Karimullah, Suud. “Progresivitas Pemikiran Lora Thohir Dalam Membangun Kemajuan Pendidikan Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata.” *FIKROTUNA: Jurnal Pendidikan Dan Manajemen Islam* 14, no. 02 (2021): 1872–91. <https://doi.org/10.32806/jf.v14i02.5130>.

Sidiq, Umar. “Pengembangan Standarisasi Pondok Pesantren.” *Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam* 7, no. 1 (2013): 71–88. <https://doi.org/10.21580/nw.2013.7.1.544>.

Sugeng Listiyo Prabowo. *Kepemimpinan Dan Manajemen (Dari Mentalitas Ke Manajemen Operasional)*. Pertama. Yogyakarta: DIVA PRESS, 2023.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. 22nd ed. Bandung: Alfabeta, 2015.

Suprayogo, Imam. *Reformasi Visi Pesantren*. Malang: UIN-MALIKI Press, 2019.

Yasmin, Yusroh El, Betty Adinda Wijaya, Meliza Putri, Lisa Ariani, Prodi Magister, and Pendidikan Agama. “Model Mutu Layanan Pendidikan Agama Islam” 15, no. 1 (2023): 65–81. <https://doi.org/10.35457/konstruk.v15i1.2617>.

DOKUMENTASI



Gambar 1: Foto bersama ketua 1 Ma'hadiyah Ponpes Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan



Gambar 2: Foto Bidang Informasi dan teknologi (IT) Ponpes Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan



Gambar 3: Foto visi, misi dan falsafah di kontor Ponpes Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan



Gambar 4: Foto tulisan motto pesantren di gedung aula Ponpes Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan



Gambar 5: Foto santri *top up* mandiri di kantor keuangan Ponpes Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan



Gambar 6: Foto santri transaksi pakai kartu di toko Ponpes Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan

DOKUMENTASI



Gambar 7: Foto kartu fisik *Muba Pay* Ponpes Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan



Gambar 8: Foto bangunan Ma'had Al-Izzah tampak dari depan



Gambar 9: Foto informasi yang dizinkan diakses oleh melalui media sosial. *youtube*, website, whatsapp



Gambar 10: Foto saat melakukan wawancara dengan Kepala PSDM Mahad Al-Izzah



Gambar 11: Foto saat peneliti melakukan observasi tentang penerapan SIM di Ma'had Al-Izzah



Gambar 12: Foto alur perizinan Ma'had Al-Izzah sebagai salah satu layanan untuk santri

BIODATA PENULIS



Khairuddin lahir di Desa Sana Daja, Kecamatan Pasean, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur pada tanggal 03 Februari 1995. Ia merupakan anak terakhir dari enam bersaudara dari pasangan bapak Muhammad dan ibu Hj. Tiye. Semasa kecilnya sekolah di SDN Sana Daja 1, dilanjutkan di SMP Al-Qud's

Pamekasan dan MA Mambaul Ulum Bata-Bata. Kemudian ia melanjutkan pendidikan strata 1 jurusan manajemen dakwah dengan gelar akademik sarjana sosial (S.Sos) di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Setelah selesai pendidikan di strata 1, ia melanjutkan pendidikannya dengan jurusan Magister Manajemen Pendidikan Islam dengan gelar akademik magister pendidikan (M.Pd) di Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Selama belajar di perguruan tinggi, ia aktif di beberapa unit kegiatan mahasiswa baik di intra kampus maupun di ekstra kampus, mengikuti beberapa pelatihan untuk mengembangkan kemampuan soft skill, dan magang di beberapa instansi.