

KONTRIBUSI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA STAI DARUSSALAM BANYUWANGI

Eko Budiwono

Institut Agama Islam Darussalam (IAIDA) Banyuwangi

email: ekobeye31@gmail.com

Abstrak

Sistem informasi manajemen merupakan sarana yang tepat yang dapat mengantarkan organisasi informasi mengkoordinasikan segenap aspek kebutuhan pelanggan, sebagai pihak yang menerima layanan pendidikan. Lembaga pendidikan memanfaatkan sistem informasi manajemen sebagai penunjang layanan pendidikan. Dengan adanya sistem informasi manajemen, informasi yang ada tersusun dengan baik, sehingga sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Akibatnya organisasi informasi pada sebuah lembaga dapat bekerja dengan baik, karena didukung oleh akurasi yang diterima pelanggan. Artinya sistem informasi manajemen mempunyai peran signifikan, karena dapat membantu menyajikan data yang akurat, cepat dan fleksibel. Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui peranan SIM dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. 2) Untuk mengetahui strategi BAAK dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik "snow-ball" (bola salju). Sedangkan pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis datanya menggunakan analisis domain dan taksonomi untuk mengungkapkan strategi-strategi yang diterapkan oleh BAAK STAI Darussalam Banyuwangi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di pesantren. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM), dalam hal ini lebih banyak dijalankan oleh BAAK, yang dikelola dengan baik dengan memaksimalkan fungsi-fungsi manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, khususnya di STAI Darussalam Banyuwangi.

Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Layanan

A. Pendahuluan

Dalam meningkatkan layanan pendidikan, lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan (mahasiswa, dosen, orang tua, 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 pendidikan.

Dalam memenuhi semua kebutuhan pelanggan dalam hal informasi, lembaga pendidikan memanfaatkan sistem informasi manajemen sebagai penunjang layanan. Secara sederhana sistem informasi manajemen merupakan sarana yang tepat yang dapat mengantarkan organisasi informasi mengkoordinasikan segenap aspek kebutuhan pelanggan, sebagai pihak yang menerima layanan pendidikan.

Pelanggan utama layanan pendidikan tinggi adalah mahasiswa. Dalam dunia pendidikan layanan terbaik (excellence Service) tidak cukup hanya diberikan kepada mahasiswa atau orang tua mahasiswa saja sebagai pelanggan eksternal, layanan terbaikpun juga harus diberikan kepada para tenaga kependidikan (staf/pegawai administrasi dan dosen) sebagai pelanggan internal. Mereka dapat lebih optimal dalam bekerjasama (collaboration through people) sehingga akan memberi dampak terhadap mutu layanan yang akan diberikan.

Dengan adanya sistem informasi manajemen, informasi yang ada tersusun dengan baik, sehingga sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Akibatnya organisasi informasi pada sebuah lembaga dapat bekerja dengan baik, karena didukung oleh akurasi yang diterima pelanggan. Artinya system informasi manajemen mempunyai peran signifikan, karena dapat membantu menyajikan data yang akurat, cepat dan fleksibel.

Mengingat bahwa pendidikan adalah organisasi yang bergerak pada bidang jasa, maka dalam pembahasan ini dijelaskan tentang layanan pendidikan yang terfokus pada kepuasan pelanggan. Fungsionalisasi manajemen yang diuraikan akan menekankan bagaimana sebuah jasa pendidikan dapat disajikan, disampaikan, dan digunakan oleh pelanggan melalui pelayanan pendidikan sebagaimana lingkup manajemen, yaitu mulai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, sampai dengan evaluasi. Peran sistem informasi manajemen juga akan diposisikan pada keempat fungsi manajemen tersebut di atas. Keempat fungsi tersebut menjadi satu cakupan yang harus dikordinir oleh para pengelola informasi, yang di pendidikan tinggi ditangani oleh Bagian Akademik dan Administasi Kemahasiswaan (BAAK).

B. Rumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut ;

- a. Apakah peranan Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan ?
- b. Strategi apa saja yang dilakukan BAAK (Bagian Akademik dan Administrasi Kemahasiswaan) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini berujuan untuk ;

- a. Mengetahui peranan SIM dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.
- b. Mengetahui strategi yang dilakukan BAAK dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

D. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada peranan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, khususnya peran Bagian Akademik dan Administrasi Kemahasiswaan (BAAK) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dalam hal ini berkaitan dengan upaya pelayanan pendidikan kepada mahasiswa baik berupa layanan pemrograman mata kuliah, layanan administrasi surat menyurat, maupun layanan dalam hal hasil studi mahasiswa. Termasuk di dalamnya upaya yang dilakukan oleh BAAK dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan, baik kerjasama dengan dosen, dosen wali, maupun ketua jurusan/ketua prodi.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Artinya penelitian ini berusaha mengungkapkan secara obyektif dan sistematis fakta-fakta atau peristiwa yang terkait dengan munculnya gejala-gejala dari yang menjadi pusat perhatian penelitian. Penelitian ini berusaha untuk mengembangkan pengetahuan yang lebih mendalam atau pencarian makna-makna dibalik munculnya gejala yang terkait dengan subyek penelitian. Proses penelitian ini dimulai dengan tahap eksplorasi yang dilanjutkan dengan tahap pengumpulan data sekaligus dilakukan klasifikasi dan analisa data di lapangan. Teori-teori yang ada digunakan sebagai referensi dalam tahap penyusunan klasifikasi dan analisa data yang diperoleh di lapangan

2. Penentuan informan

Penentuan jumlah informan dilakukan dengan menggunakan teknik “*snow-ball*” (bola salju). Pertama-tama ditentukan satu orang informan sebagai sumber penggalian data. Hasil dari wawancara mendalam dengan informan tersebut akan dilakukan pencarian informan lainnya berdasarkan petunjuk dari informan bersangkutan atau berdasar inisiatif peneliti sendiri dengan pertimbangan kepentingan pengembangan informasi yang telah diperoleh dari informan pertama. Langkah ini akan dilanjutkan berungkali dari satu informan ke informan lainnya sampai peneliti tidak menemukan informasi baru lagi atau sudah jenuh.

3. Jenis data

Berdasarkan jenisnya, data dibagi menjadi dua macam yaitu data primer dan sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua jenis data sekaligus, yakni:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat pertama kali. Menurut Lofland dalam Moeloeng (2006:157): “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan”. Dalam hal ini data yang

dihimpun adalah data tentang pelayanan administrasi pemrograman mata kuliah , pelayanan surat menyurat, pelayanan administrasi hasil studi serta upaya sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen penting yang sudah jadi (tersedia), data ini merupakan data pelengkap atau pendukung dari data primer. Dalam hal ini data yang dihimpun adalah data tentang Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS) serta data lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subyek, terkait dari mana data dapat diperoleh. Adapun sumber data yang dipakai oleh peneliti dalam menghimpun data utama adalah Ketua BAAK, staf BAAK bagian Akademik, staf BAAK bagian Administrasi, dan staf BAAK bagian Nilai sebagai nara sumber utama. Kemudian data pelengkap dan pendukungnya adalah dokumen dan kearsipan BAAK berupa data-data berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

5. Teknik pengumpulan data

Dalam pengumpulan data ini penulis berusaha untuk memilih dan menggunakan metode pengumpulan data sesuai dengan permasalahan yang akan dipecahkan, yaitu:

a. Observasi Partisipan (*Participant Observation*)

Metode observasi ini digunakan untuk menggali data terkait dengan pelayanan BAAK dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang sedang berjalan maupun hasil-hasilnya. Jadi metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung keadaan dan situasi dalam lembaga pendidikan yang akan diteliti, sehingga peneliti tidak hanya wawancara saja.

b. Dokumentasi (*Documentation*)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Kartu Rencana Studi, Kartu Hasil Studi, dan surat menyurat yang berhubungan dengan mahasiswa .

c. Wawancara (*Interview*)

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur atau terpimpin “wawancara yang pewawancarannya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan”. Pedoman interview ini berfungsi sebagai pengendali, jangan sampai proses wawancara kehilangan arah. Jadi, sebelum wawancara dilakukan dibuat

pokok-pokok pertanyaan terlebih dahulu sebagai *draft interview*. Pertanyaan-pertanyaan ini menyangkut beberapa pokok masalah berkaitan dengan penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Mengenai bentuk pertanyaan, peneliti menggunakan wawancara terbuka, sehingga informan diberikan kebebasan untuk menjawabnya.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data non statistik dalam penelitian ini memakai tiga metode yaitu: analisis domain yang digunakan untuk mendeskripsikan data penelitian, analisis taksonomi yang digunakan untuk melakukan kajian deskripsi data penelitian serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh BAAK yang telah dan akan dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

F. Tinjauan Pustaka

1. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan

Ada beberapa pengertian SIM yang berhasil penulis himpun, antara lain ;

- a. Soetedjo Moeljodihardjo dalam Rochaety Eti dkk (2006:12), Sistem informasi manajemen, yaitu suatu metode yang menghasilkan informasi yang tepat waktu (timely) bagi manajemen tentang lingkungan eksternal dan operasi internal sebuah organisasi, dengan tujuan untuk menunjang pengambilan keputusan dalam rangka memperbaiki perencanaan dan pengendalian.
- b. Komarudin dalam Rochaety Eti dkk(2006:12), sistem informasi manajemen adalah suatu sistem informasi yang memungkinkan pimpinan organisasi mendapatkan informasi dengan kuantitas dan kualitas yang tepat untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.
- c. Eti Rochaety dkk, 2005, SIM Pendidikan adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen (perencanaan, penggerakan, pengorganisasian, dan pengendalian) dalam lembaga pendidikan.

Dari pengertian-pengertian di atas, penulis mencoba membuat suatu batasan mengenai SIM Pendidikan sebagai berikut :

SIM Pendidikan adalah suatu kegiatan untuk mengumpulkan data, mengolah data menjadi sebuah informasi, dan menyajikan informasi dengan kuantitas dan kualitas yang tepat guna untuk mendukung proses pengambilan keputusan.

Pada umumnya sistem informasi manajemen yang diterapkan dalam manajemen pendidikan antara lain; sistem informasi keuangan, sistem informasi sarana prasarana, sistem informasi kurikulum, sistem informasi kesiwaan,dan lain-lain. Mengingat bahwa pendidikan

adalah organisasi yang bergerak pada bidang jasa, maka layanan pendidikan terfokus pada kepuasan pelanggan.

Fungsionalisasi manajemen menekankan bagaimana sebuah jasa pendidikan dapat disajikan, disampaikan, dan digunakan oleh pelanggan melalui pelayanan pendidikan sebagaimana lingkup manajemen, yaitu mulai proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, sampai dengan evaluasi. Peran sistem informasi manajemen juga akan diposisikan pada tiga wilayah diatas, ketiga fungsi ini menjadi satu cakupan yang harus dikoordinir oleh para pengelola informasi yaitu organisasi informasi, kuncinya adalah pemanfaatan sistem informasi secara baik.

2. Kualitas pelayanan publik

Pengertian atau definisi kualitas pelayanan dapat berbeda makna bagi setiap orang. Pandangan para ahli tentang definisi kualitas berdasarkan dari sudut pandang masing-masing. Untuk memberikan kualitas yang baik hendaknya berfokus pada pelanggan, seperti yang diungkapkan Kotler dalam Nasution (2003:50) bahwa, kualitas harus mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra mengenai kualitas suatu jasa yang sudah diterima pelanggan, bukan dilihat dari sisi atau persepsi penyedia jasa, melainkan menurut persepsi dari pelanggan. Dalam hal ini masyarakat yang menikmati jasa atas pelayanan yang diberikan oleh instansi dimaksud sehingga mereka yang menentukan kualitas jasa. Sedangkan menurut Parasuraman, A. Zaithami, VA and Berry LL. dalam Sonhadji (2002:9) bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan baik melalui layanan teknis maupun layanan administratif.

3. Pendekatan Kualitas Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan, dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Sebagaimana disampaikan Kotler (1997:48) TQM adalah pendekatan organisasi secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas semua proses, produk dan pelayanan organisasi yang berkesinambungan. Berarti kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan ekspektasi pelanggan dapat dilihat dari pendekatan yang dilakukan, salah satunya adalah konsep dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman dkk. Dengan demikian kualitas pelayanan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pendidikan BAAK STAI Darussalam Banyuwangi mengenai bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*) dan *empaty*.

4. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan, dilihat dari kepuasan pelanggan merupakan elemen yang penting di dalam usaha meningkatkan pelayanan yang baik, efektif dan efisien. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka kualitas pelayanan dipastikan tidak baik dan tidak efisien. Pelayanan dikatakan berkualitas bila sudah memenuhi harapan pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu, arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan dan memberikan inovasi kepada pelanggan. Hal ini sesuai pendapat Wycok dalam Tjiptono (2000:99) definisi kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Mengukur kualitas pelayanan berarti mengevaluasi atau membandingkan hasil kerja suatu pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat suatu kerangka yang lebih komperhenship dan sistematis untuk menganalisis kualitas jasa yang menggambarkan faktor-faktor internal organisasi yang dapat mempengaruhi maupun dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan yang berkaitan dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, dalam memberikan kualitas jasa dapat dicapai dengan memenuhi atau bahkan melampaui kualitas jasa yang diharapkan pelanggan.

G. Pembahasan

Berbagai permasalahan yang ada dalam dunia pendidikan saat ini telah mampu diatasi dengan pemanfaatan jaringan komputer yang mampu menyajikan fasilitas komunikasi, pertukaran data maupun informasi yang cepat dan akurat, dan membuat jarak diantara pemakai menjadi tidak penting.

Dengan keberadaan jaringan pemakai dapat berbicara dalam bentuk text dan audio visual, variasi fasilitas yang dapat diberikan oleh suatu jaringan sangat tergantung pada jenis dan versi aplikasi yang digunakan dan tentu harus didukung dengan kondisi hardware yang memadai sebagai suatu prasyarat dalam penggunaan software aplikasi.

Sistem informasi akademik merupakan solusi yang paling banyak digunakan dalam mengelola data-data akademik lembaga pendidikan yang ada di Indonesia. Selain mempermudah proses pengelolaan data, sistem informasi ini juga memperkecil biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh lembaga terkait.

Sistem Informasi Akademik secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan Pendidikan Tinggi yang menginginkan layanan pendidikan dengan sistem komputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas SDM yang dihasilkannya. Teknologi Informasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi. Penggunaan teknologi informasi tidak hanya sebatas sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi yang terjadi akan efisien, terukur, fleksibel.

Upaya yang dilakukan BAAK STAI Darussalam Banyuwangi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan sesuai dengan teori Parasuraman dalam mengukur kualitas pelayanan terfokus ke dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*). Sedangkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) tampak lebih fokus diperankan oleh BAAK.

Adapun upaya-upaya tersebut tertuang dalam item-item hasil penelitian sebagai berikut:

1) Dimensi kehandalan (*reability*)

Aturan dalam memberikan layanan, para petugas tidak boleh menunda-nunda waktu, tanpa penyimpangan bila dikaitkan dengan prosedur, serta memenuhi apa yang menjadi keinginan pelanggan. Kehandalan ini bisa dilihat dari item penelitian yakni:

- a. Kemampuan BAAK STAI Darussalam Banyuwangi dalam memecahkan masalah dengan baik.

Dalam menghadapi permasalahan yang terjadi, dilakukan komunikasi antar staf dan komunikasi dengan para pimpinan guna mendapatkan pemecahan permasalahan yang terbaik. Pengkajian terhadap permasalahan selalu dilakukan di bagian masing-masing staf, sehingga dari kajian ini dapat menemukan kesimpulan untuk perbaikan pelayanan pendidikan di masa datang.

- b. Ketepatan waktu pelayanan

Waktu pelayanan BAAK sudah ditentukan berdasarkan kesepakatan antara staf dengan para pimpinan yaitu mulai pukul 08.00 wib s/d pukul 13.00 wib. Dan hal ini sudah dapat berjalan dengan baik. Dalam hal pelayanan administrasi yang tidak dapat diselesaikan pada saat itu, diberikan waktu sesuai dengan kondisi yang ada. Disamping

hal tersebut, dalam rangka untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, BAAK membuatkan jadwal dinas (Hari dan jam kerja) bagi staf BAAK dan para pimpinan lembaga.

c. Ketertiban administrasi

BAAK STAI Darussalam Banyuwangi terus berupaya mentertibkan keadministrasian lembaga, terkait pembukuan dan kearsipan serta dokumentasi. Sejalan dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM), BAAK mulai menggunakan komputerisasi, termasuk aplikasi sederhana untuk mendukung ketertiban administrasinya. Bersamaan dengan adanya fasilitas internet, BAAK STAI Darussalam Banyuwangi juga memanfaatkan fasilitas internet untuk menyimpan data dan informasi sebagai wujud dukungan membangun ketertiban administrasi.

d. Kedisiplinan petugas pelayanan

BAAK STAI Darussalam Banyuwangi dalam menerapkan aturan kedisiplinan kepada pegawainya dimulai dengan pengarahan saat rapat bersama dengan menyampaikan bahwa kedisiplinan dalam bekerja akan membuat pekerjaan tidak menumpuk dan dapat meningkatkan pelayanan. Untuk menjaga kedisiplinan pegawai, BAAK STAI Darussalam Banyuwangi juga memberlakukan daftar hadir pegawai.

Tindakan peringatan disampaikan kepada pegawai sebagai tahap awal kepada pegawai yang kurang disiplin. Tahapan selanjutnya adalah diadakan perubahan posisi bagi staf atau pegawai yang belum memperbaiki kedisiplinannya. Tahap ini dilanjutkan pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan lembaga, jika pegawai yang sudah diperingatkan tersebut tidak melakukan perbaikan untuk meningkatkan kedisiplinannya. Jika tetap tidak ada perubahan signifikan dalam peningkatan kedisiplinan maka sanksi terberat yang diberikan STAI Darussalam Banyuwangi adalah pemberhentian pegawai.

2) Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Hal ini terkait dengan penanganan yang diberikan seharusnya secara cepat dan tepat sesuai dengan masalah yang ada. Pengukuran daya tanggap ini dapat dilihat dari item penelitian berikut:

a. Ketanggapan petugas pelayanan

Perhatian BAAK STAI Darussalam Banyuwangi terhadap pegawai untuk meningkatkan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa adalah dengan memberikan pembinaan kepada pegawai melalui komunikasi informal, dan melalui rapat rutin lembaga. Lebih dari itu STAI Darussalam Banyuwangi juga memberikan kesempatan kepada pegawai dengan reputasi yang baik untuk

direkomendasikan melanjutkan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dalam rangka untuk memantapkan karir kepegawaiannya serta lebih menguasai dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

- b. Kemampuan dalam memberikan informasi (ketepatan informasi yang diberikan petugas)

Sebagai induk dari penyelenggaraan administrasi pelayanan terhadap mahasiswa, STAI Darussalam, dalam hal ini BAAK menerapkan kebijakan untuk hal-hal yang bersifat umum, diantaranya adalah;

- a) Sosialisasi SOP (Standar Operasional Prosedur)
- b) Sosialisasi pengurusan keadministrasian melalui pelaksanaan masa pengenalan kehidupan kampus bagimahasiswa baru
- c) Pemasangan baner terkait dengan alur pengurusan administrasi
- d) Pemasangan jadwal hari kerja tenaga administrasi dan para pengelola lembaga (rektorat)
- e) Sosialisasi masa-masa pengurusan administrasi melalui pemasangan pegumuman/baner

- c. Kesiediaan membantu dalam pelayanan

Mayoritas personalia BAAK mendedikasikan kemampuannya dengan niat mengabdikan. Oleh karena itulah demi menjaga stabilitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa, maka BAAK STAI Darussalam Banyuwangi selain memberikan *bisyaroh* sebagai ganti dari gaji (meskipun nominalnya tidak sebesar gaji), juga memberikan tunjangan-tunjangan lain sesuai dengan kemampuan lembaga.

- 3) Dimensi jaminan (*assurance*)

Seorang tenaga kependidikan/staf harus meyakinkan terhadap pelayanan yang diberikan juga harus bersikap sopan dan ramah. Karena dengan sikap itulah pelanggan merasa dihargai. Hal ini tercermin dalam indikator berikut :

- a. Kesopanan dalam pemberian pelayanan (keramahan, kejujuran petugas dalam melayani)

Secara rutin dan berkala pimpinan STAI Darussalam Banyuwangi, termasuk pimpinan BAAK memberikan *tausyiah* kepada pegawainya untuk membangun karakter pegawai yang bermoral bagus sesuai dengan pendidikan *akhlaqul karimah* yang menjadi ciri khas lembaga yang berada di bawah naungan pesantren. Oleh karena itulah dalam perekrutan pegawai kriteria utamanya adalah kepemilikan moral yang bagus

oleh para calon pegawai. Demikian pula pemberhentian pegawai diantara kriteria yang paling memberatkan adalah dekadensi moral pegawai yang tidak pantas lagi untuk menjadi teladan bagi siswa/santri.

- b. Pemahaman dan pengetahuan petugas (keterampilan dan kepercayaan untuk mempertahankan reputasi serta intelektualitas dan tanggungjawab kepada pelanggan yakni mahasiswa)

Penanaman rasa saling memiliki dan menghargai oleh para pimpinan STAI Darussalam Banyuwangi kepada pegawai menumbuh-kembangkan solidaritas pegawai dalam ikut serta menjaga reputasi yang telah dibangun selama ini.

- c. Tingkat intelektualitas dan tanggungjawab petugas pelayanan

Dua hal yang menjadi perhatian BAAK STAI Darussalam Banyuwangi kepada kinerja pegawainya adalah tingkat intelektualitas dan tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Oleh karena itulah pimpinan BAAK STAI Darussalam Banyuwangi selalu berusaha menempatkan pegawai sesuai dengan tingkat intelektualitasnya yang terus dipantau melalui laporan hasil kerjanya.

Sedangkan dalam tanggungjawab pelaksanaan tugas, BAAK STAI Darussalam Banyuwangi memberikan mandat tugas yang juga berisi jobnya.

4) Dimensi perhatian (*empathy*)

Sikap ini dapat ditunjukkan dengan komunikasi baik dari para petugas, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan (santri). Sedangkan pengukuran indikatornya menggunakan item berikut:

- a. Perhatian petugas pelayanan terhadap mahasiswa sebagai pelanggan dan pelanggan lain (wali mahasiswa atau tamu lainnya)
- b. Memberikan kemudahan akses terhadap petugas pelayanan kepada mahasiswa
- c. Memahami kebutuhan mahasiswa

H. Kesimpulan

Sistem Informasi Akademik sangat membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa, mata kuliah, data dosen dan tenaga kependidikan (pegawai) serta administrasi fakultas/jurusan/prodi yang sifatnya masih manual untuk dikerjakan dengan bantuan Software agar mampu mengefektifkan waktu dan menekan biaya operasional.

Manfaat dari penggunaan sistem informasi akademik juga bermacam-macam. Mulai dari penanganan masalah administrasi pada saat penerimaan mahasiswa baru, pengelolaan data akademik mahasiswa, pelaksanaan kegiatan perkuliahan, manajemen sumber daya serta

proses pengambilan kebijakan dari eksekutif yang semuanya dapat dilakukan secara lebih efektif dan optimal dengan menggunakan sistem informasi.

Secara singkat dapat penulis simpulkan, bahwa pemanfaatan/penggunaan Sistem Informasi Manajemen akan memberikan kemudahan dalam mengelola Data Dosen, Data Mahasiswa, Data Mata Kuliah, Data Nilai Mahasiswa, Data Presensi Mahasiswa, dan Data Presensi Dosen. Dengan daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*) dan empati (*empaty*) para pelaksana bidang administrasi, dalam hal ini BAAK, maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan (mahasiswa).

I. DAFTAR PUSTAKA

- Moeloeng, J. Lexy., *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2006
- Natakusumah, E.K., "Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia.", Pusat Penelitian informatika – LIPI Bandung, 2002-
- Purwono Edi, *Kebijakan dan Prosedur Penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen*, Andi, Yogyakarta, 2006
- Rochaety Eti dkk., *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005
- Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2178825-sistem-informasi-manajemen-dalam-meningkatkan/#ixzz1xdJgc00>
- <http://dreand.blogspot.com/2012/06/kontribusi-sim-dalam-peningkatan-mutu.html>