

DESAIN KERJA DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP MUTU PELAYANAN DOSEN STIKES PERINTIS

Rinda Lestari¹, Hendra Mukhlis²
STIKes Perintis Padang
Email : rindalestari377@yahoo.com

Submission: 15-02-2018, Reviewed: 08-03-2018, Accepted: 07-05-2018

Abstract

This study aims to determine the effect of work design and management information technology on the quality of Pioneer STIKES services in Padang City. The method used in this study is a survey method with path analysis techniques. This study uses the population of lecturers and Staff at STIKes Perintis as many as 120 people. The sampling technique in this research is the proportional random sampling method. Based on the results of research can be summarized as follows: First, there is influence of job design on the quality of service; Second, there is the effect of management information technology on service quality; Third, there is the influence of work design on management information technology.

Keywords: job design, information technology management, service quality.

Abstrak

Penelitian ini adalah metode survei dengan teknik analisis jalur. Penelitian ini menggunakan populasi dosen dan Staff di STIKes Perintis sebanyak 120 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode proportional random sampling. Berdasarkan hasil penelitian dapat diringkas sebagai berikut: Pertama, ada pengaruh desain pekerjaan terhadap kualitas layanan; Kedua, ada pengaruh teknologi informasi manajemen terhadap kualitas layanan; Ketiga, ada pengaruh desain pekerjaan pada teknologi informasi manajemen.

Kata kunci: desain pekerjaan, manajemen teknologi informasi, kualitas layanan.

PENDAHULUAN

Perkembangan dalam dunia pendidikan telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pendidikan telah menjadi bagian dari kebutuhan primer masyarakat yang harus dipenuhi. Pada saat ini hampir tidak ada lagi masyarakat yang tidak mengenal pendidikan, meskipun berbeda dalam jenjang yang mampu ditempuhnya. Pemerintah dalam hal ini juga telah memberikan perhatian yang cukup tinggi terhadap peningkatan mutu pendidikan di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek, diantaranya adalah terbitnya UU Nomor 32 Tahun 2013 tentang Pendidikan, Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang perubahan terhadap Standar Nasional Pendidikan, dan Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang

Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

Ada empat hal yang harus dilihat dalam gerak pendidikan, yaitu pertumbuhan (*growth*), perubahan (*change*), pembaruan (*development*), dan keberlanjutan (*sustainability*). Fenomena ini akan berkembang secara dinamik sehingga menuntut kepekaan para manajer dalam merespon munculnya gejala-gejala tersebut, melalui serangkaian penataan strategi baru yang kondusif dalam memajukan lembaga pendidikan salah satu faktor yang turut mempengaruhi laju perkembangan dalam dunia pendidikan adalah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Dalam menyusun desain pekerjaan pasti akan mempertimbangkan kebutuhan

teknologi. Pada era kemajuan teknologi seperti sekarang ini, beberapa pekerjaan sudah dapat diotomatisasi program komputer. Berdasarkan hal tersebut, posisi-posisi pekerjaan yang diisi manusia dapat dikurangi atau bahkan dihilangkan. Perubahan desain kerja diharapkan akan menjadikan proses pekerjaan semakin efisien dan efektif.

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi atau yang sering disebut dengan *Information Communication Technology* (ICT) dewasa ini telah merambah hampir keseluruhan lapisan masyarakat. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam pendidikan bukan lagi dianggap sebagai sebuah pilihan, namun telah menjadi kebutuhan yang harus dimiliki dan dimanfaatkan oleh lembaga pendidikan, jika ingin meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikannya penerapan teknologi dalam dunia pendidikan tidak hanya ada pada pendidikan berkelas internasional, tetapi sampai dengan pendidikan yang masih bertaraf lokal sekalipun telah menerapkannya, yang membedakan adalah tingkat pemanfaatan dan cakupan aspek atau layanan yang menggunakan teknologi

Fokus penggunaan teknologi ini tidak saja untuk keperluan administrasi manajemen pendidikan, melainkan sebagai media utama dalam penyelenggaraan kegiatan pembelajaran, riset dan pengembangan, serta pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu pembicaraan mengenai manajemen tidak dapat lepas dari pembahasan mengenai teknologi informasi dan peranannya, mutu sebuah perguruan tinggi tidak dapat lepas dari mutu layannya.

Fakta sementara yang ditemukan di lokasi penelitian pada saat assesment awal, khususnya di STIKes Perintis yang berada di Wilayah Kora Padang .Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang dilakukan secara langsung oleh dosen, staff pendidikan masih belum menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal-hal yang sering muncul dan menjadi keluhan mahasiswa adalah masalah layanan pendidikan yang kurang ramah, kurang cepat, dan kadangkala kurang akurat, akibatnya banyak mahasiswa, dosen yang kurang puas merasa mendapatkan layanan yang baik. Audiensi ini biasanya dilakukan setiap semester, dan kadangkala setahun sekali sebagai bagian dari proses monitoring dan

evaluasi kinerja dosen yang dilakukan Perguruan tinggi.

Fakta lain adalah adanya data pendidikan yang tidak sinkron antara data yang dimiliki. Di samping itu proses untuk mendapatkan data masih sering kesulitan. Padahal jika semua data tersebut terinput ke dalam sistem informasi berbasis komputer *online* akan sangat membantu. Kesulitan-kesulitan terkait akses data yang akurat tersebut ditemukan ketika dilakukan penyusunan barang akreditasi program studi, terjadi selisih data mahasiswa yang masuk, aktif, ijin, keluar pada tahun tertentu. Akibatnya data menjadi kurang akurat dan menyulitkan proses pengisian akreditasi. Berangkat dari fakta tersebut, nampaklah pentingnya layanan pendidikan yang handal, cepat, akurat, dan responsif. Dengan sistem pendidikan berbasis teknologi informasi memungkinkan terjadinya sistem layanan yang akurat, cepat, bersifat masal, dan mudah dilakukan dari mana saja dan dimana saja selama

ada jaringan internet. Disinilah *urgensi* dari pengembangan layanan pendidikan berbasis teknologi informasi.

Menurut salah satu orang dosen STIKes Perintis, kurang optimal layanan akademik tersebut tidak terlepas dari beban kerja dosen yang terlalu banyak, sebenarnya beban tersebut akan terasa lebih ringan apabila dukungan sistem sudah berjalan secara optimal. Namun demikian akan menjadi sangat berat apabila banyak layanan yang masih dilakukan secara manual. Untuk itulah salah satu terobosan yang dilakukan STIKes Perintis, untuk mengurangi beban kerja dosen, dengan bantuan teknologi untuk urusan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum. Keterlibatan teknologi informasi dalam dunia pendidikan sudah tidak dianggap sebuah pilihan, tetapi telah menjelma menjadi kebutuhan mutlak yang harus dimiliki dan dimanfaatkan oleh perguruan tinggi jika ingin meningkatkan kualitas pendidikannya. Penggunaan teknologi informasi juga sangat bermanfaat bagi proses pembelajaran di STIKes Perintis, hal ini merupakan salah satu bentuk kepekaan lembaga dalam mencapai kesuksesan. Terkait dengan kepekaan ini, beberapa pendapat, diantaranya adalah Web dan Pettigrew yang menyatakan bahwa kepekaan lembaga

(*Organizational Responsiveness*) merupakan isu utama yang menentukan kesuksesan dalam usaha. Selain itu, Kuratko et.al dan Liao et al juga menyatakan bahwa kemampuan lembaga dalam menjawab perubahan lingkungan dunia luarnya merupakan faktor utama yang menentukan kinerja lembaga.

Pemanfaatan teknologi informasi pada perguruan tinggi telah memberikan kesempatan dan potensi untuk melakukan restrukturisasi sistem pembelajaran yang tidak hanya terbatas oleh ruang kelas persegi empat. Untuk menggabungkan antara teknologi dengan pendidikan, pertama kali kita harus melakukan pengembangan paradigma berpikir kita bahwa teknologi dapat dikembangkan dalam pendidikan dan menyatu dengan sistem pendidikan. Hal tersebut akan membawa peningkatan perubahan sistem pendidikan, dan penggunaan teknologi dalam pendidikan tersebut sering dipahami dengan penerapan perubahan baru dalam pendidikan menggunakan *e-learning* (*Electronic Learning*). Istilah lain yang berdekatan dan kadang dianggap sama, adalah *distance learning* (pembelajaran jarak jauh).

Dalam konteks mutu layanan pendidikan, pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan efisiensi dan efektifitas yang sangat besar, diantaranya adalah penghematan dari segi penggunaan kertas, pengurangan kebutuhan SDM staff, dan percepatan layanan sehingga tidak membutuhkan banyak waktu. Dengan penggunaan layanan pendidikan berbasis *online*, memungkinkan untuk mengurangi bahkan meninggalkan segala jenis penggunaan kertas (*paperless*). Semua jenis form dan aplikasi pendidikan dilakukan secara *online* dan digital.

Dengan demikian proses layanan juga dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja selama terdapat akses internet. Otomatisasi program telah memungkinkan layanan dilakukan secara mandiri oleh masing-masing *stakeholder*. Setidaknya terdapat 8 (delapan) *stakeholder* yang memiliki keterkaitan erat dengan proses inti maupun aktivitas penunjang dari sebuah sekolah. Adapun *stakeholder* yang dimaksud adalah; mahasiswa, alumni, dosen, staff, yayasan, karyawan, komunitas, pemerintah, dan institusi pendidikan lain. Dari kedelapan

stakeholder tersebut, yang paling merasakan manfaat sistem layanan pendidikan secara langsung adalah mahasiswa, staff, dan dosen. Upaya efisiensi dengan Teknologi Informasi mestinya dapat dilakukan secara optimal, yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan *soft document*.

Dengan layanan internet, maka sebuah lembaga pendidikan tidak harus memiliki komputer dengan spesifikasi super besar dan cepat untuk menyimpan semua data atau dokumennya. Dengan sistem *website*, memungkinkan sebuah lembaga yang hanya memiliki komputer dengan spesifikasi sederhana selama dapat digunakan untuk akses internet, dapat menyimpan dokumen yang sangat besar dan relatif aman. STIKes Perintis saat ini telah memiliki jumlah mahasiswa yang cukup banyak. Jika dilihat dari perbandingan jumlah mahasiswa dengan jumlah staff pendidikan yang ada maka tidak ideal, sehingga pilihan menggunakan layanan pendidikan berbasis teknologi informasi sangat tepat dan mendesak untuk diterapkan secara optimal.

Hasil penelitian Xephon, menyatakan bahwa, teknologi informasi adalah proyek penting yang dilaksanakan, dengan motivasi untuk mengeksplorasi investasi yang telah dikeluarkan, dan memberikan layanan yang lebih baik pada pelanggan. Ingleson, menyatakan bahwa melalui *IT System* dapat dibangun hubungan komunikasi antara konsumen dan pihak manajemen. Layanan distribusi informasi dua arah dapat dilakukan dengan cepat, sehingga setiap konsumen berkesempatan menyampaikan evaluasi, aspirasi (kritik saran), yang kemudian membangkitkan persepsi bahwa setiap konsumen dapat bertemu dengan pimpinan perguruan tinggi (pihak manajemen) secara langsung, tanpa birokrasi yang rumit dan panjang. Dengan memanfaatkan teknologi informasi pada sistem informasi pendidikan *online*, maka kualitas layanan yang diterima mahasiswa akan meningkat, terutama dalam hal keakuratan informasi, transfer informasi, efisiensi dan *realtime*.

Sistem teknologi informasi juga akan menaikkan respon konsumen tinggi. Melalui teknologi informasi (*Internet, Handphone*), pendistribusian dan penyebaran informasi dapat dilakukan dengan cepat, akurat tanpa

batas waktu dan ruang. Daya tarik yang ditawarkan oleh masing-masing perguruan tinggi pada umumnya berkaitan dengan kualitas layanan, yang dalam penerapannya berbeda-beda antara satu perguruan tinggi dengan perguruan tinggi lainnya. Dengan tingginya kualitas layanan, diharapkan akan dapat mempengaruhi respon konsumen.

Menurut Zeithaml (2000:230) mengemukakan bahwa *"service quality is the extent of discrepancy between customer's expectations or desires and their perceptions"* Mutu Pelayanan adalah kesesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Kualitas layanan mempunyai banyak karakteristik yang berbeda sehingga kualitas layanan sulit untuk didefinisikan atau diukur. Sedangkan menurut Mangold dan Babakus (1991:59-70) adalah *"service quality is the outcome of a process in which consumers' expectations for the service are compared with their perceptions of the service actually delivered"* Kualitas layanan adalah hasil dari proses di mana ekspektasi konsumen membandingkan penggunaan jasa dengan penyampaian jasa yang sesungguhnya.

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2014: 539) *"job design is the way tasks are combined to form complete jobs"*. Desain kerja adalah cara mengkombinasikan beberapa tugas-tugas untuk melengkapi suatu pekerjaan. Selanjutnya Gareth R. Jones dan Jennifer M. George (2006:340) mendefinisikan *"job design is the process by which managers decide how to divide into specific jobs the tasks that have to be performed to provide customers with goods and services"* Desain kerja adalah proses dimana manajer memutuskan bagaimana membagi tugas ke pekerjaan spesifik untuk menyediakan kepada pelanggan dengan barang dan jasa.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Mondy (2014:205), menyatakan bahwa *"job design is the process of determining the specific tasks to be performed, the methods used in performing these tasks, and how the job relates to other work in organization"* Desain kerja adalah proses penentuan tugas-tugas tertentu untuk melakukan sesuatu, metode yang digunakan dalam melakukan tugas-tugas tersebut dan bagaimana pekerjaan tersebut yang

berhubungan dengan pekerjaan yang lain dalam organisasi.

Kemudian menurut Robert.L Mathis and John H. Jackson (2011:116) menerangkan bahwa *"job design is organizing tasks, duties, responsibilities, and other elements into a productive unit of work"* Desain pekerjaan adalah pengorganisasian tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab kedalam suatu unit pekerjaan yang produktif. Kemudian menurut James L. Gibson dan John M. Ivancevich (2012:13) menerangkan bahwa *"job design refers to the process by which managers specify the content, methods, and relationships of jobs to satisfy both organizational and individual requirements"* Desain pekerjaan adalah proses penentuan tugas-tugas yang akan dilaksanakan, metode-metode yang digunakan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, dan bagaimana pekerjaan tersebut berkaitan dengan pekerjaan lainnya di dalam organisasi.

Menurut Robert N. Anthony (2007:4) *"management an organization consist of group of people who work together to achieve certain common goals"* Manajemen adalah organisasi yang terdiri dari sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. McKeown (2009:143) mendefinisikan *"technology that is used to create, store, exchange, and use information in its various forms"* Teknologi Informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya.

Menurut A. Neo, John R (2009:5) *"management is planning, organizing, leading and controlling of human and other resources to achieve organizational goals effectively and efficiently"* Manajemen adalah merencanakan, mengatur, memimpin dan mengendalikan sumber daya manusia lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Teknologi Informasi menurut Haag and Keen (1996:30) bahwa *"information Technology is a set of tools that help you work with information and perform tasks related to information processing"* Manajemen Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu orang bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

Menurut Heinz Wehrich dan Harold Koontz (2005:4) "*management is the process of designing and maintaining an environment in which individuals, working together in group, efficiently accomplish selected aims*" Teori yang lain juga diungkapkan oleh Williams and Sawyer (2003:88) "*information technology is a technology that combines computing with high-speed communication lines that carry files, sound, and video*" Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa berkas, suara, dan video.

Martin, Andrew(1999:45) mengemukakan pendapat tentang teknologi informasi: "*information technology is a technology that is not only on computer technology (hardware and software) that will be used to process and store information, but includes communication technology to transmit or disseminate information*". Teknologi Informasi merupakan teknologi yang tidak hanya pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyebarkan informasi.

METODE

Penelitian ini dilakukan di STIKes Perintis Padang. Waktu yang digunakan peneliti untuk meneliti selama kurun waktu 3 (tiga) bulan sejak penyusunan proposal penelitian. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode survey dan teknik analisis jalur dengan analisis data secara inferensial. Populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah semua dosen dan staff yang bekerja pada STIKes Perintis 240 orang dengan jumlah sampel sebanyak 150 dosen dan staff. Data yang dikumpulkan dalam penelitian dijarah melalui kuesioner yang berupa skala penilaian (*rating scale*) dengan sebaran skor antara 1 sampai dengan 5.

Setelah dilakukan analisis deskriptif dilanjutkan dengan uji persyaratan analisis berupa uji normalitas, uji linearitas data dan keberartian regresi, dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desain Kerja terhadap Mutu Pelayanan Guru

Dari hasil pengujian hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif desain kerja terhadap mutu pelayanan dosen dan staff dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,994 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,525. Ini memberikan makna desain kerja berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan dosen.

Pola hubungan antara kedua variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{X}_3 = 46,816 + 0,589X_1$. Persamaan ini memberikan informasi bahwa setiap perubahan satu unit desain kerja dapat mengakibatkan terjadinya perubahan mutu pelayanan dosen dan staff sebesar 0,139 pada konstanta 116,099. Hasil analisis korelasi sederhana desain kerja terhadap mutu pelayanan dosen dan staff sangat tinggi, artinya makin baik desain kerja maka makin tinggi mutu pelayanan dosen dan staff. Demikian pula sebaliknya makin rendah desain kerja maka makin rendah pula mutu pelayanan dosen dan staff.

Hasil penelitian ini senada dengan pendapat beberapa ahli diantaranya Heskett et al (1997:321) desain pekerjaan berdampak pada mutu pelayanan. "*Service quality can be achieved through work place design, job design, employee selection and development, employee reward and recognition, and tool for serving customer*" Mutu layanan dapat dicapai melalui desain tempat kerja, desain pekerjaan, pemilihan dosen staff dan pengembangan, imbalan dosen dan staf dan pengakuan, serta alat-alat untuk melayani pelanggan.

Pendapat lain dari Alan C. Filley (1976:345) yang menyatakan "*the main advantage of job enlargement programs appear to be increased job satisfaction and improved quality*" Keuntungan utama dari program *enlargement* (pemekaran) pekerjaan akan menunjukkan peningkatan pada mutu layanan.

Manajemen teknologi informasi terhadap Mutu Pelayanan dosen

Dari hasil pengujian hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif Manajemen teknologi informasi terhadap Mutu Pelayanan dosen dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,993 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,434. Ini

memberikan makna manajemen teknologi informasi berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan dosen.

Pola hubungan antara kedua variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{X}_3 = 120,711 + 0,101X_2$. Persamaan ini memberikan informasi bahwa setiap perubahan manajemen teknologi informasi dapat mengakibatkan terjadinya perubahan mutu pelayanan dosen sebesar 0,101 pada konstanta 120,711. Hasil analisis korelasi sederhana manajemen teknologi informasi terhadap mutu pelayanan dosen sangat tinggi, artinya makin baik manajemen teknologi informasi, maka makin tinggi mutu pelayanan dosen. Demikian pula sebaliknya makin buruk manajemen teknologi informasi maka makin rendah pula mutu pelayanan dosen.

Hasil penelitian ini senada dengan pendapat beberapa ahli diantaranya adalah O'Brien (2007:46) berpendapat bahwa terdapat hubungan antara teknologi informasi terhadap mutu pelayanan. *"Information system technology in this relationship focused on significantly improving the quality of service to customers and suppliers in firm's distribution, marketing, sales, and service activities, more recent project characterize a move toward more innovative uses of information technology"* Teknologi sistem informasi dihubungkan dan difokuskan untuk secara signifikan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dan penyedia layanan seperti perusahaan distribusi, pemasaran, penjualan dan layanan jasa lainnya. Proyek yang baru memiliki ciri kearah yang lebih inovatif dalam penggunaan teknologi. Zeithaml (2002:22) mendefinisikan *"information technology can contribute to service quality in a service based industries"* Teknologi dapat berkontribusi terhadap mutu pelayanan dalam layanan informasi berbasis industri. Kemudian dikuatkan oleh Wedemeyer (2007:132) mengatakan bahwa: *"Information Technology (IT) based Model The main*

theory that guides this study is the information technology based model. This model highlights the importance of information technology (IT)-based service options among service providers who are using IT to reduce costs and create value-added services for their customers" Informasi teknologi berbasis model teori utama yang memadukan studi

adalah model berbasis teknologi informasi. Model ini menyoroti pentingnya teknologi informasi yang menggunakannya, untuk menghemat biaya pengeluaran dan menciptakan nilai tambah layanan untuk pelanggan mereka.

Pendapat lain dikemukakan oleh D. Miller (2008:49) yaitu: *"if a company chooses a low cost strategy, a technology information structure is preferred, because it maximizes production and service quality"* Jika sebuah perusahaan atau organisasi memilih strategi penghematan biaya produksi, dengan menggunakan informasi teknologi maka akan memaksimalkan produk dan meningkatkan mutu pelayanan

Desain Kerja terhadap Manajemen Teknologi Informasi

Dari hasil pengujian hipotesis ketiga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif desain kerja terhadap manajemen teknologi informasi dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,989 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,989. Ini memberikan makna desain kerja berpengaruh langsung terhadap manajemen teknologi informasi.

Pola hubungan antara kedua variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{X}_2 = 103,977 + 0,253X_1$. Persamaan ini memberikan informasi bahwa setiap perubahan desain kerja dapat mengakibatkan terjadinya perubahan manajemen teknologi informasi sebesar 0,253 pada konstanta 103,977. Hasil analisis korelasi sederhana desain kerja terhadap manajemen teknologi informasi sangat tinggi, artinya makin baik desain kerja, maka makin baik manajemen teknologi informasi. Demikian pula sebaliknya makin rendah desain kerja maka makin buruk pula manajemen teknologi informasi. Desain kerja secara langsung berpengaruh positif terhadap teknologi informasi hal tersebut didukung oleh pernyataan Richard M. Hodgets (1997:400) yaitu: *"technology can effect organizational structure; and to the extent that the structure impact on interpersonal relations and organizational climate, it is a job design variable"*

Teknologi dapat dipengaruhi struktur organisasi dan struktur berdampak pada hubungan interpersonal dan iklim organisasi yang merupakan variabel desain pekerjaan. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Gerwin (1997:41)

yaitu: "job design is another factor to consider management technology information to the best organizational structure for the situation" Desain kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi manajemen Teknologi informasi dalam sebuah organisasi yang baik.

McShine and Von Glinow (2015:391)menuliskan "organizational leader decide how large to grow and which management technology information to use" Seorang pemimpin organisasi atau perusahaan dapat mengetahui bagaimana melakukan perluasan kerja (*job enlargement*) yang merupakan bagian dari desain pekerjaan dengan menggunakan manajemen teknologi informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian dan hasil analisis data yang telah diuraikan, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) Desain kerja berpengaruh langsung positif terhadap mutu pelayanan. Artinya, penerapan desain kerja mengakibatkan peningkatan mutu pelayanan dosen STIKes Perintis. 2) Manajemen Teknologi Informasi berpengaruh langsung positif terhadap Mutu pelayanan. Artinya, peningkatan manajemen teknologi informasi mengakibatkan peningkatan mutu pelayanan dosen dan staff. 3) Desain Kerja berpengaruh langsung positif terhadap Manajemen Teknologi Informasi. Artinya, peningkatan desain kerja mengakibatkan peningkatan manajemen teknologi informasi dosen dan staff STIKes Perintis.

DAFTAR PUSTAKA

1. Bateman, *Management Leading & Collaboration In a Competitive World*, New York, NY: McGraw-Hill education, 2015.
2. Gibson, James L. and John M. Ivancevich, *Organizations Behavior, Structure, Processes*, New York: McGraw Hill, 2012.
3. Jones, Gareth R. dan Jennifer M. George, *Contemporary Management*, New York: McGraw-Hill, 2006.
4. Lawrence A. Appley, *The American Management Association*. Michigan: business review, 2005.
5. Mathis, Robert. L and John H. Jackson, *Human Resource Management*. South Western: Cengage Learning, 2011.
6. McKeown, Patrick. *Information Technology and the Network Economy*, London: A Global Text, 2009.
7. McShine and Von Glinow, *Organizational Behavior Emerging Knowledge*, Global Reality 7E, Global Edition, New York: McGraw-Hill, 2015.
8. Miller, D., "Configuration of Strategy and Structure," Cambridge, MA: MIT Press, 2008.
9. Mondy, R.W & Mondy, J.B. *Human Resources Management*, 13thEd, England: Pearson Education Limited, 2014.
10. O'Brien, James A. *Introduction Information System*, published by Mc.Graw Hill Companies, Inc., Avenue of the America, New York, NY, 2007.
11. Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter, *Management*, United State of America: Pearson Education, 2014.
13. Robert N, Anthony., *Management Control Systems Twelfth Edition*, New York, NY: McGraw-Hill Company, 2007.
14. Sarosa, S. and D. Zowghi, *Strategy for adopting information technology for SMEs: Experience in adopting email within an Indonesian furniture company*. Electronic Journal of Information Systems Evaluation 6(2): 2003.
15. Simamora, Henry. *Management Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. STIE Yogyakarta, 2004.
16. Waddel Devine Jones G., *Contemporary Management*, New York, NY: McGraw-Hill Australia Pty Limited, 2009.
17. Wedemeyer, Michael. *The ITIL V3 Factsheet Benchmark Guide*. Elsevier Science Ltd, 2007.
18. Wehrich, Heinz dan Harold Koontz, *Management a Global Perspective*,



- Elevent Edition*, New York, NY: McGraw-Hill education. 2005.
19. Williams and Sawyer, *Using Information*
20. *Computer and Communications*, London: Career Education, 2003.
21. Zeithaml, VA. Parasuraman, A. and Berry, LL Delivery, *Quality service; Balancing Customer Perspections and Expectation*, New York: The Free Press, 2002.
- Technology: A Practical Introduction to*