

**PENGEMBANGAN MODEL *ENTERPRISE ARCHITECTURE* (EA)
DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN
MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI
(STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar
Doktor Administrasi Pendidikan*



Oleh :

Enjang Yusup Ali
NIM. 1603289

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2020**

Enjang Yusup Ali, 2019

*PENGEMBANGAN MODEL ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS PADA IAIC
TASIKMALAYA)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN
PENGEMBANGAN MODEL *ENTERPRISE ARCHITECTURE* (EA) DALAM
MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI
(STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)

Oleh :

Enjang Yusup Ali
NIM. 1603289

Disetujui dan disahkan oleh:

Promotor,

Prof. Dr. Munir, M.IT
NIP. 196603252001121001

Kopromotor,

Prof. Dr. H. Johar Permana, M.Pd
NIP. 195908141985031004

Anggota,

Dr. Dedy Achmad Kurniady, M.Pd
NIP. 197106092005011001

Mengetahui :

Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana UPI,

Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd.
NIP. 19700524 199402 2 001

Enjang Yusup Ali, 2019

PENGEMBANGAN MODEL ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa disertasi dengan judul, “Pengembangan Model *Enterprise Architecture* (EA) Dalam Manajemen Pendidikan Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Pada IAIC Tasikmalaya)” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Januari 2020

Yang Membuat Pernyataan

Enjang Yusup Ali

NIM. 1603289

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dalam membuat disertasi ini. Disertasi ini berjudul Pengembangan Model *Enterprise Architecture* (EA) Dalam Manajemen Pendidikan Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Pada IAIC Tasikmalaya). Ucapan terima kasih yang tulus kepada para pihak yang telah membimbing, mengarahkan serta mendukung penulis, terutama promotor. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Munir, M.IT sebagai Promotor yang dengan keilmuannya sudah teruji serta di tengah kegiatannya yang sangat padat selalu dengan sabar, ikhlas dan penuh dedikasi membimbing penulis hingga selesainya disertasi ini.
2. Prof. Dr. H. Johar Permana, M.Pd sebagai ko-Promotor yang dengan cermat, teliti dan handal sebagai pakar akademik telah membimbing penulis hingga selesainya disertasi ini.
3. Dr. Dedy Achmad Kurniady, M.Pd. sebagai anggota promotor yang telah memberikan bimbingan dan semangat serta masukan kepada penulis hingga selesainya disertasi ini.
4. Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd. sebagai Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan yang telah secara intens memberikan semangat kepada saya untuk terus segera menyelesaikan Disertasi ini serta memberikan kemudahan dalam setiap kesulitan dalam perjalanan pendaftaran Ujian Disertasi ini.
5. Prof. Dr. Syihabuddin, M.Pd. sebagai Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, beserta staf dan karyawan yang telah memberikan layanan dan fasilitas pendidikan hingga selesainya penulisan disertasi ini.
6. Para Dosen Program Studi Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan perkuliahan, sehingga menambah ilmu dan manfaat bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan disertasi ini.

Enjang Yusup Ali, 2019

PENGEMBANGAN MODEL ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

7. Rektor IAIC Tasikmalaya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat melakukan penelitian dan pengembangan keilmuan dalam penyelesaian Disertasi ini.
8. Staf, mahasiswa serta seluruh responden di IAIC yang telah secara ikhlas meluangkan waktunya dalam mendukung penggalan data dalam penyelesaian Disertasi ini serta memberikan masukan dan informasi berharga kepada penulis terkait penelitian ini.
9. Staf Program Studi Administrasi Pendidikan serta staf Sekolah Pascasarjana UPI yang telah turut membantu dalam memudahkan kebutuhan administrasi penulis sehingga dapat terlaksana dengan lancar kegiatan penelitian dan ujian setiap tahapnya.
10. Ibunda tercinta yang amat penulis muliakan, dan istri penulis yang penulis cintai, serta anak-anak penulis yang sangat penulis sayangi dan seluruh keluarga penulis yang telah mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan disertasi ini.
11. Seluruh rekan-rekan kuliah di Prodi Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, utamanya angkatan 2016 serta teman-teman lainnya, dan handai taulan, tetangga yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan disertasi ini.

Semoga semua amal budi baik dan keikhlasan semua pihak tersebut di atas, senantiasa mendapat balasan pahala dan ridho Allah SWT.

Demikian, semoga hadirnya disertasi ini dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan dan pelatihan di Indonesia.

Bandung, Januari 2020
Penulis

Enjang Yusup Ali

Enjang Yusup Ali, 2019

PENGEMBANGAN MODEL ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRAK

PENGEMBANGAN MODEL *ENTERPRISE ARCHITECTURE* (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (Studi Kasus Pada IAIC Tasikmalaya)

Oleh :
Enjang Yusup Ali

Penerapan sistem informasi manajemen pada perguruan tinggi yang salah satunya diterapkan melalui *enterprise architecture* menjadi satu cara untuk mewujudkan perguruan tinggi yang mampu memberikan layanan akademik bermutu kepada stakeholdernya. Namun, penerapan sistem informasi dengan perancangan *enterprise architecture* masih belum memberikan dampak yang optimal pada layanan akademik perguruan tinggi. Penelitian ini mengembangkan sebuah model *Enterprise Architectur* (EA) dalam manajemen pendidikan tinggi untuk meningkatkan mutu layanan akademik di perguruan tinggi, yang dilihat dari aspek peran, implementasi, dampak dan faktor penghambat serta mengembangkan model EA guna peningkatan mutu layanan akademik. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dilakukan di IAIC Tasikmalaya dengan desain penelitian yang digunakan adalah *design based research* dengan tahapan analisis, desain model, evaluasi dan penyempurnaan rancangan. Subjek penelitian terdiri dari subjek primer (pemangku kebijakan) dan sekunder (semua pihak seperti dosen dan staf IAIC serta dokumen pendukung lainnya). Data dikumpulkan melalui angket, observasi, studi dokumentasi dan wawancara yang mendalam. Data dianalisis melalui interpretasi data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa EA yang diterapkan pada IAIC sebagai satu cara untuk meningkatkan mutu layanan akademik berperan sebagai *tools system* yang dapat meningkatkan kinerja IAIC melalui penyediaan layanan bermutu dan berdampak signifikan pada pelayanan yang diberikan. Keterbatasan anggaran dana dan kemampuan sumber daya manusia menjadi penghambat pelaksanaan EA di IAIC. Model rancangan EA yang dihasilkan dari penelitian ini merupakan satu kesatuan yang utuh dari penerapan sistem informasi manajemen dari aspek EA dan teknologi informasi yang dipadukan dengan komponen-komponen manajemen pendidikan tinggi yang bermuara pada mutu layanan akademik yang dilihat dari aspek input, proses dan output.

Kata Kunci : *Enterprise Architecture*, Mutu Layanan Akademik, Manajemen Pendidikan Tinggi.

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF ENTERPRISE ARCHITECTURE MODEL (EA) IN EDUCATIONAL MANAGEMENT TO INCREASE THE QUALITY OF ACADEMIC SERVICES IN HIGHER EDUCATION (A Case Studi in IAIC Tasikmalaya)

By:
Enjang Yusup Ali

The application of management information systems at higher education, one of which is implemented through enterprise architecture, is one way to realize higher education that are able to provide quality academic services to their stakeholders. However, the application of information systems with enterprise architecture design still has not had an optimal impact on the academic services of higher education. This research develops an Enterprise Architecture (EA) model in higher education management to improve the quality of academic services in higher education, which is seen from the aspects of the role, implementation, impact and inhibiting factors as well as developing an EA model for improving the quality of academic services. This research is a qualitative study conducted at IAIC Tasikmalaya with the research design used is design-based research with stages of analysis, design models, evaluations and design improvements. The research subjects consisted of primary (policy makers) and secondary subjects (all parties such as IAIC lecturers and staff as well as other supporting documents). Data was collected through questionnaires, observations, documentation studies and in-depth interviews. Data were analyzed through data interpretation, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results showed that the EA applied to IAIC as a way to improve the quality of academic services acts as a tools system that can improve IAIC performance through the provision of quality services and a significant impact on the services provided. Limited budget funds and human resource capabilities hamper EA implementation at IAIC. The EA design model resulting from this study is a unified whole of the application of management information systems from the aspects of EA and information technology combined with higher education management components that lead to the quality of academic services as seen from the input, process and output aspects.

Keywords: *Enterprise architecture*, Higher Education Management, Quality of Academic Services.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK.....	5
ABSTRACT.....	6
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Perguruan Tinggi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2. Sistem Informasi Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan SIM.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4. Pengolahan Data dalam Sistem Informasi Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.5. Pengembangan Sistem Informasi Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.7. The Open Group Architecture Framework (TOGAF).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.8. Mutu Layanan Akademik	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.9. Konsep Layanan Akademik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.10. Mutu Layanan Akademik	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Berpikir Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Pengumpul Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 DATA OBJEKTIF	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil Institut Agama Islam Cipasung	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Sejarah IAIC	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Visi, Misi, Sasaran Dan Program IAIC Tasikmalaya	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Strategi Pencapaian	Error! Bookmark not defined.
4.2 TEMUAN	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Peran Enterprise architecture (EA) dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Implementasi enterprise architecture dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Dampak penggunaan enterprise architecture terhadap mutu layanan akademik di IAIC	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Faktor aja saja yang menghambat dan mendukung penerapan enterprise architecture dalam meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Model enterprise architecture dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di perguruan tinggi...	Error! Bookmark not defined.
4.3 PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Peran enterprise architecture dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Implementasi enterprise architecture dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Dampak penggunaan enterprise architecture terhadap mutu layanan akademik di IAIC.....	Error! Bookmark not defined.

- 4.3.4 Faktor penghambat dan pendukung enterprise architecture dalam meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.5 Model enterprise architecture dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan akademik di perguruan tinggi... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI **Error! Bookmark not defined.**

- 5.1 Simpulan **Error! Bookmark not defined.**
- 5.2 Implikasi **Error! Bookmark not defined.**
- 5.3 Rekomendasi **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA 14

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Standar Nasional Pendidikan Tinggi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Analisis Kekuatan dan Kelemahan IAIC Tasikmalaya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Matrik Architecture FEAF **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Perbandingan *Enterprise architecture* Framework **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Operasionalisasi Konsep **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Kode subjek dan objek penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Kode Dokumentasi IAIC **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Spesifikasi Hardware **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Jenis Software **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Sistem Informasi Manajemen Akademik Terpadu (SIMANTAP) - IAIC Cipasung Singaparna Tasikmalaya 2019 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Analisis GAP analisis dari penerapan model *Enterprise architecture* (EA) **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Sistem Informasi Manajemen IAIC (SIMANTAP)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 1 Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan Akademik PT**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Perancangan Teknologi Informasi dalam sistem informasi organisasi**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Struktur Umum TOGAF **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3 TOGAF Architecture Development Method (ADM) (Erwin, 2009)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 4 Model Enterprise architecture (EA) dalam manajemen pendidikan untuk meningkatkan layanan akademik **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Design-Based Research and Educational Technology: Rethinking Technology and the Research Agenda **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2 Desain penelitian Pengembangan Model Enterprise Architecture (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 3 Triangulasi Teknik **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 4 Triangulasi Sumber **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 RPJP IAIC Tasikmalaya Jawa Barat **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Surat Keputusan Rektor (DOK.SK.Rek.IAIC)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Topologi Jaringan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 SK Rektor tentang penerapan Enterprise architecture dalam Sistem Peningkatan Mutu Layanan Akademik **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Capaian pengetahuan responden tentang adanya penerapan EA... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Ketertarikan menggunakan EA dalam kegiatan layanan akademik**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 Gambaran kemampuan mengoperasikan komputer dan internet... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 Tampilan Sistem Informasi Akademik IAIC menggunakan Enterprise architecture **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 Ilustrasi Alur Pendaftaran Mahasiswa baru IAIC**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 Modul Perkuliahan dalam Sistem Informasi Akademik IAIC**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 11 Flowchart Pendaftaran Mahasiswa baru IAIC**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 12 Tampilan website pendaftaran Mahasiswa baru IAIC**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 13 Flowchart Ujian Masuk Mahasiswa baru IAIC**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 14 Tampilan aplikasi ujian seleksi Mahasiswa baru IAIC**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 15 Flowchart Pembayaran Mahasiswa baru IAIC**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 16 Tampilan awal login mahasiswa baru ... **Error! Bookmark not defined.**

Enjang Yusup Ali, 2019

PENGEMBANGAN MODEL ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Gambar 4. 17 Tampilan setelah login akses mahasiswa **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 18 Tampilan mahasiswa memilih mata kuliah KRSError! **Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 19 Tampilan mahasiswa menambah mata kuliah KRSError! **Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 20 Tampilan KRS Mahasiswa **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 21 Tampilan Pengisian Biodata Dosen **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 22 Tampilan Sistem Daftar Mahasiswa **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 23 Tampilan Sistem Daftar Mata Kuliah ... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 24 Tampilan Sistem Input Nilai..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 25 Rancangan Siklus 1 Pengembangan Model Enterprise Architecture (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi Sumber: Rancangan oleh Peneliti **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 26 kegiatan FGD Model Enterprise architecture (EA) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 27 kegiatan FGD Model Enterprise architecture (EA) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 28 Pengembangan Model Enterprise architecture (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi Sumber: Rancangan Pengembangan oleh Peneliti (Enjang Yusup Ali, 2019) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 29 Model Enterprise architecture (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi Sumber: Rancangan oleh Peneliti (Enjang Yusup Ali, 2019) **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Curriculum Vitae	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Pedoman Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Transkrip Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4	Angket Observasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5	Pengolahan Data Hasil Angket Observasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6	Korespondensi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7	Daftar Hadir FGD.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8	Photocopy Buku Bimbingan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9	Profile dan Sistem Akademik Institut Agama Islam Cipasung (IAIC)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Usmara .2003. Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Amara Books
- Abdullah, F. (2006a). Measuring service quality in higher education: HEdPERF vs SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 305–328.
- Aedi, Nur. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Gosyen
- Akker J van den., dkk. (2006). *Educational Design Research*. London and New. York: Routledge.
- Amiel, Tel. Reeves, Thomas C. (2018). Design-Based Research and Educational Technology: Rethinking Technology and the Research Agenda. *International Forum of Educational Technology & Society (IFETS)*
- Andi Prastowo. (2012). *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta: Diva Press
- Anwar, Moch. (2009). *Pengembangan Sistem Informasi di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Arikunto, Suharsimi. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azan, K. (2004). MUTU LAYANAN AKADEMIK (Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 15(1).
- Azan, K., Meirawan, D., & Sutarsih, C. (2015). Mutu layanan akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 22(1).
- Azwar. S., (2003), *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Azwar. S., (2015), *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bell, Judith. (1993). *Doing Your Research Project. A Guide for first-time researchers in education and social science*. Open University Press. Buckingham.
- Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- Bogdan, R.C. & S.K. Biklen. (1990). *Qualitatif Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*, Mass: Allyn and Bacon Inc.

Enjang Yusup Ali, 2019

PENGEMBANGAN MODEL ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Browne, B., Kaldenberg, D., Browne, W. & Brown, D. (1998). Student as customers: factors affecting satisfaction and assessments of institutional quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 8 (3), 1-14.
- Budi Haryono. 2013. *How to Manage Customer Voice*. Yogyakarta: Andi.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan. Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta:Putra Grafika
- Chief Information Officer Council, *A Practical Guide to Federal Enterprise Architecture*. (2006)
- CIO, Council. (2001). *Chief Information Officer Council. A Practical Guide to Federal Enterprise Architecture version 1.0*. Boston: Springfield.
- Cohen, Manion and Morrison. (2007). *Research Methods in Education (6thed)*. London, New York: Routledge Falmer.
- Creswell, John W. (2014). *Research Design : Pendekatan Kualitatif* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Crosby, Philip B. 1986. *Quality is Free*. New York : McGraw-Hill
- Dahlan, Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Danim, Sudarwan. (2004). *Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Danim, Sudarwan. (2008). *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Danim, Sudarwan. 2003. *Agenda pembaharuan Sistem Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Demming, W. Edwards. (1989). *Guide to Quality Control*. Cambridge: Massachusetts Institute Of Technology.
- Donaldson, B. and McNicholas, C. (2004), “Understanding the postgraduate education market for UK-based students: a review and empirical study”, *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, Vol. 9 No. 4, pp. 346-60.
- Edward, Sallis. (2008). *Total Quality Management in Education* (alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi). Jogjakarta: IRCiSoD.
- Elliott, K.M. & Shin, D. (2002). Student satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24 (2), 197-209
- Erwin. (2009). *Analisis Market Basket dengan Algoritma Apriori dan FD Growth*. *Jurnal Generic* 26-30.

- Ety Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanthi, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, Jakarta; Bumi Aksara, 2006. H. 15
- Fitrian Y. 2007. Perencanaan *Enterprise Architecture* di Perguruan Tinggi Studi Kasus STMIK Darmajaya [tesis]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Fri, Daniel A. (2007). Enterprice Architecture. *Air Force Journal of Logistics*. 31, 2, pp. 40-46.
- Gasperz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Gerber, EM., Lewis, DR., & Easterday, MW. (2014). Design-Based Research Process: Problems, Phases, Applications. Northwestern.edu. Northwestern University, Evanston, IL.
- Gerring, Supriyadi dan Triguno. (2007). *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta.
- Getty, J. ., & Thompson, K. . (1994). The Relationship Between Quality, Satisfaction, and Recommending Behavior in Lodging Decisions. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 2(December 2014), 3–22.
- Guolla, M. (1999). Assessing the teaching quality to student satisfaction relationship: applied customer satisfaction research in the classroom. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7 (3), 87- 97.
- Herdiansyah, Haris. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika.
- Indrajit, richardus Eko. (2006). Peranan Teknologi informasi pada perguruan tinggi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Indrayani, E. (2011). Pengelolaan sistem informasi akademik perguruan tinggi berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 12(1), 51-67.
- Indrayani, E. (2011). Pengelolaan sistem informasi akademik perguruan tinggi berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 12(1), 51-67
- Iswan dan Herwina, Membangun Sinergitas dalam Penguatan Pendidikan Karakter pada Era IR 4.0. Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia, 24 Maret 2018. ISSN : 2621- 6477,22
- J. W. Satzinger, R. B. Jackson and S. D. Burd. 2011. *Systems Analysis and Design in a Changing World*, Sixth ed.
- Jelena, L. (2010). Determinants of service quality in higher education. *Interdisciplinary Management Research*, 6, 631-647.

- John.(1982). "Developing Hypothesis about Classroom from Teacher Practical Contrustis: An Account of the work of the Ford Teaching Project, The Action research Readers geelong Victoria: Deakin University.
- Joko, B. S. (2010). Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Dalam Bidang Pendataan Pendidikan Tinggi. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 16(2), 146-156.
- Kirom, D. N., Abdul Kadier, R. E., & Bilfaqih, Y. (2012). Sistem Informasi Manajemen Beasiswa ITS Berbasis Sistem Pendukung Keputusan Menggunakan Metode Analytical Hierachy Process. *Jurnal Teknik ITS*, 1(1), A154-A159.
- Khumaidi, A., Suryana, A., & Ridhawati, E. (2016). Perencanaan Strategi Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Pada Stmik Pringsewu Dengan Menggunakan Metodologi Enterprise Architecture Planning (EAP). *SEMNAS TEKNO MEDIA ONLINE*, 4(1), 4-11.
- KOmariah, Aan & Satori, Djam'an. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kurniawan, Bobi. 2011. *Enterprise Architecture Planning Sistem Informasi Pada Perguruan Tinggi Swasta Dengan Zachman Framework*. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, Volume. ISSN 1411-9374
- Lawanson, et al. (2011). "Provision and Management of School Facilities for the Implementation of UBE Programme". *Journal of Educational and Social Research*. Vol. 1. (4), 47-55
- Laudon, Kenneth C., & Jane, P. Laudon. (2010). *Manajemen Information System: Managing the Digital Firm*.
- Lewis dan Boom (2005), *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lovelock, Cristopher H. dan Wright, Lauren K. (2002). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Manolita. 2016. Perancangan Business Architecture Untuk Fungsi Akademik Pada Institut XYZ Menggunakan Framework Togaf Adm Studi Kasus Sistem Informasi Akademik (SIKAD), *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri*, 1(3), 33-19.
- Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M. & Rivera-Torres, M.P. (2005). Measuring customer satisfaction in summer courses. *Quality Assurance in Education*, 13 (1), 53-65.

- Mavondo, F.T., Tsarenko, Y. & Gabbott, M. (2004). International and local student satisfaction: resources and capabilities perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*, 14 (1), 41-60.
- McMillan, J.H. (2012). *Educational Penelitian: Fundamentals for the Consumer* (sixth edition). Boston: Pearson Education, Inc.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Mosadeghard, A. M. (2006). A Survey total quality in Iran: Barriers to successful implementation of total quality management. *The Q&M Magazine*, 8 (6), 606-625.
- Muhadjir, Noeng. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogja: Rake Sarasin. Munir.(2009). *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung, Penerbit: Alfabeta.
- Nasution, S. (2010). *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ng, P.T., & Ang, H.S. (2011). *Integrating quality and innovation: The case of the Singapore Police Force*. *International Journal of Quality and Innovation*, 1, 237–251
- Nugroho, Eko. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Pakpahan, Sondang Purnamasari. 2004. Persepsi Mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik dan Non-Akademik yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh* 5 (1): 47-58
- Parasuraman, A. (2007). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for future Research Journal of Marketing Vol 49 Pp 41-50*.
- Parizeau Y. 2002. *Enterprise architecture for Complex Government and the Challenge of Government On-Line in Canada*. Halifax (CA): Dalhousie University.
- Perry DE, Wolf AL. 1992. Foundations for the study of software architecture. *SIGSOFT Softw. Eng. Notes*. 17(4):40-52. doi:10.1145/141874.141884
- Plomp, Tjeerd. (2007). “Educational Design Research: an Introduction”. Netherlands: Netherlands Institute for Curriculum Development
- PP RI No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

- PP RI No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi dijelaskan dalam pasal 1 ayat 3.
- Prasad, R. K., & Jha, M. K. (2013). Quality Measures in Higher Education: A Review and Conceptual Model. *Journal of Research in Business and Management*, 1(3), 23–40.
- Priantama, Rio. (2015). Efektivitas Wifi dalam Menunjang Proses Pendidikan Bagi Lembaga Perguruan Tinggi. *Jurnal Cloud Information* 1(1) : 22-28.
- Purhantara, Wahyu. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rajabi, Zeinab. et al. (2013). *Enterprise architecture* Development Based on Enterprise Ontology. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. VOL 8 ISSUE 2, pp. 85-95.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua. Jakarta; Salemba Empat
- Raymond McLeod, Jr., George P. Schell. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ria Rismayati-STMik Bumigora, M. (2016). Analisis Penerapan Arsitektur Enterprise Pada Bagian Akademik Perguruan Tinggi (Studi kasus STMik Bumigora Mataram). *IJNS- Indonesian Journal on Networking and Security*, 5(2).
- Rochaety Eti. (2008). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rosalina, et.al. 2016. Kajian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Lingkungan Universitas Samudra. *jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 26-33.
- Sagala, Syaiful. (2013). *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta
- Schermerhorn, 2002, *Management*, 7th ed., New York: John Wiley & Sons Inc.
- Schertzer, C.B. & Schertzer, S.M.B. (2004). Student satisfaction and retention: A conceptual model. *Journal of Marketing for Higher Education*, 14 (1), 79-91.
- Schneider, Benjamin & Susan S, White. (2004). *Service quality: Research perspektive*. Thousand Oaks. CA Sage Publication, Inc. 200 pp.
- Schneider, Benjamin, & Susan S, White. (2004). *Service quality: Research perspective*. Thousand Oaks. CA Sage Publication, Inc
- Scott A. Bernard . (2012). *An Introduction to Enterprise architecture* . 03 th Edition. Authorhouse. Bloomington.

Enjang Yusup Ali, 2019

PENGEMBANGAN MODEL ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Scott A. Bernard. 2005. *An Introduction To Enterprise architecture*. Amerika: AuthorHouse.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Spewak SH, Hill SC. 1992. *Developing Blueprint for Data, Application, Technology: Enterprise architecture Planning*. New York (US): John Wiley & Sons.
- Stoner, Freeman dan Gilbert (1995). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Sufiyah, Arrafiyatus. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal ISSN*, 13(2), 85-93.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru.
- Suprayogo, Imam & Tobroni. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supriadi, Dedi. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Surendro K. (2009). *Pengembangan Rencana Induk Sistem Informasi*. Bandung (ID): Informatika.
- Suryana, 2011. *Perancangan Arsitektur Teknologi Informasi Dengan Pendekatan Enterprise Architecture Planning*, *Majalah Unikom*.
- Sutopo, Ariesto. (2011). *Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan*. Jakarta : Graha Ilmu
- Tampubolon, Daulat P. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tampubolon, P. Daulat. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu, Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utara.
- Tan, W. & Simpson, K. (2008). Overseas educational experience of Chinese students: an evaluation of service quality experience in New Zealand. *Journal of Research in International Education*, 7(1), 93- 112.
- Tatang M Amirin. (2000). *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

- The Open Group. (2011). *ADM Overview*. Dipetik Desember 06, 2018, dari TOGAF 99.1: <http://pubs.opengroup.org/architecture/togaf0-doc/arch/index.html>.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia, Diana. (2005). *Total Quality Manajemen*. Jogjakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 pasal 47 tentang Pendidikan Tinggi.
- Usman, Husaini. (2011). *Manajemen. Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Utomo, A. P. (2014). Pemodelan arsitektur enterprise sistem informasi akademik pada perguruan tinggi menggunakan enterprise architecture planning. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 5(1), 33-40.
- Utomo, Agus Prasetyo & Novita Mariana. 2011. Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (IT governance) pada Bidang Akademik dengan COBIT Framework Studi Kasus pada Universitas Stikubank Semarang. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, Vol. 16, 139 – 149
- Utomo, Andy Prasetyo. 2014. Pemodelan Arsitektur Enterprise Sistem Informasi Akademik Pada Perguruan Tinggi Menggunakan Enterprise Architecture Planning, *Jurnal Simetris*, 1(5), 33-40.
- Vincent Gaspers. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Wiers-Jenssen, J., Stensaker, B. & Groggaard, J.B. (2002). Student satisfaction: towards an empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education*, 8 (2), 183-95.
- Wisudiawan GAA. 2011. *Enterprise Architecture Dilihat dengan Sudut Pandang RMODP*. Bandung (ID): ITB Press.
- Wiyana. 2015. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dengan TOGAF ADM Untuk Sekolah Menengah Kejuruan, *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 1(1), 7-14.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. (2007). *Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta: Ekosinia.
- Yunis dan Surendro. 2009. Perancangan Model Enterprise Architecture Dengan Togaf Architecture Development Method, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009 (SNATI 2009) Yogyakarta.

- Yunis R, Surendro K, Panjaitan ES. 2010. Pengembangan Model *Enterprise Architecture* untuk Perguruan Tinggi. *JUTI* 8(1): 9-18.
- Yunis, R., & Surendro, K. (2010). Implementasi Enterprise Architecture Perguruan Tinggi. *Jurnal Fakultas Hukum UII.*, 51-56.
- Yunis, R., & Surendro, K. (2015). Model Enterprise Architecture Untuk Perguruan Tinggi di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).
- Yunis, R., Surendro, K., & Panjaitan, E. S. (2010). Pengembangan Model Arsitektur Enterprise untuk Perguruan Tinggi. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 8(1), 9-18.
- Zeithaml, Bitner. (2004). *Service Marketing*. New York : Mc. Graw Hill International Edition.
- Zuriah Nuzul. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan Teori-Aplikasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara