

**TATA KELOLA PERGURUAN TINGGI
BERBASIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
DI UNIVERSITAS HASANUDDIN**

*The Governance of Higher Education Based on the
Management Information System at Hasanuddin University*

JIBRIL

P0900314005



**PROGRAM DOKTOR ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2018**

**TATA KELOLA PERGURUAN TINGGI BERBASIS
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
DI UNIVERSITAS HASANUDDIN**

DISERTASI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Doktor

Program Studi
Ilmu Administrasi Publik

Disusun dan diajukan oleh

JIBRIL
NPM. P0900314005

Kepada

**PROGRAM DOKTOR ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2018**

DISERTASI

**TATA KELOLA PERGURUAN TINGGI
BERBASIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
DI UNIVERSITAS HASANUDDIN**


Disusun dan diajukan oleh

JIBRIL
Nomor Pokok P0900314005

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Disertasi
pada tanggal **27 Desember 2018**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Tim Promotor,



Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si.
Promotor




Dr. Syahribulan, M.Si.
Kopromotor



Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.
Kopromotor

Ketua Program Studi
Administrasi Publik,



Prof. Dr. Rakhmat, M.S.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. H. Armin, M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jibril

Nomor Mahasiswa : P0900314005

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa disertasi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan disertasi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 27 Desember 2018

Yang menyatakan,

JIBRIL

PRA KATA

Alhamdulillah, segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas izin dan kuasa-Nyalah sehingga disertasi dengan Judul: Model Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Sistem Informasi Manajemen di Universitas Hassanudin Makassar ini dapat diselesaikan dengan baik.

Gagasan yang mendasari penulisan disertasi ini adalah karena masih kurangnya studi tentang tata kelola perguruan tinggi berbasis sistem informasi manajemen, padahal dalam prakteknya sistem informasi manajemen telah mewarnai hampir seluruh aktivitas di perguruan tinggi, khususnya di Universitas Hasanuddin. Perkembangan teknologi informasi juga telah mendorong teori dan praktek administrasi publik untuk terus dikembangkan dan diadaptasikan dalam berbagai konteks saat ini. Paradigma tentang *e-government*, *e-governance*, *digital governance* ataupun istilah lainnya menjadi gambaran perkembangan teori administrasi publik saat ini tidak dapat dilepaskan dari teknologi informasi dan penerapan sistem informasi manajemen.

Penelitian ini bermaksud untuk menemukan, menganalisis, dan menjelaskan tata kelola perguruan tinggi berbasis sistem informasi manajemen di Universitas Hasanuddin dengan pendekatan penelitian secara kualitatif terhadap sejumlah informan dan pengamatan terhadap praktek penggunaan sistem informasi manajemen saat ini.

Atas selesainya penulisan disertasi ini selain atas izin Allah SWT, juga merupakan upaya maksimal yang telah penulis lakukan secara tekun dan penuh kesabaran. Selain itu, dukungan, bantuan dan masukan banyak pihak sehingga disertasi ini dapat diselesaikan. Untuk itu, segala dukungan dan bantuan tersebut penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga. Melalui kesempatan ini juga, penulis menyampaikan pernyataan tanda terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan.

Pertama-tama, penulis menyatakan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Tim Promotor: Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si (Promotor), Dr. Syahribulan, M.Si. (ko-promotor) dan Dr. Hasniati, S.Sos.,M.Si. (ko-promotor) yang telah banyak meluangkan waktu dan intensif memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang berharga guna penyelesaian penulisan disertasi ini. Tak heran jika banyak waktu tersita serta energi yang terbuang sekedar untuk menambah kualitas penulisan disertasi ini sehingga bermanfaat secara teoritis maupun empiris.

Terima Kasih kepada Prof. Dr. Akbar Silo, MS selaku penguji eksternal, Prof. Dr. Sangkala, M.A., Prof. Dr. Baharuddin, M.Si. Prof. Dr. Haselman, M.Si. masing-masing sebagai penguji internal, yang telah memberikan masukan yang berharga demi penyempurnaan disertasi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada :

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA. Selaku Rektor Universitas Hasanuddin, telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan program doktor di Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. H. Armin Arsyad, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh Jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan dan kemudahan-kemudahan layanan dalam penyelesaian program Doktoral Administrasi Publik.
3. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. selaku Dekan Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan-kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan.
4. Prof. Dr. Rakhmat, MS. Sebagai Ketua Program Studi S3 Ilmu Administrasi Publik telah banyak memberikan kemudahan dan dukungan selama pelaksanaan studi penulis hingga penyelesaiannya.
5. Dosen Program Studi S3 Administrasi Publik FISIP Universitas Hasanuddin yang menambah banyak khasanah keilmuan penulis dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran selama ini.
6. Ucapan terima kasih kepada kedua orangtua, Ibunda Isa'na (almarhumah) dan Ayahanda Nurdin Sultan (almarhum) yang telah mendidik dan membesarkan penulis.
7. Kepada Istri tercinta Dr. Humayatul Ummah Syarif, ST, MT. dan anak-anak saya Ummu Kultsum, Ummaerah Safriaty, Muammar Ma'ruf dan Nihlah Fadhilah yang senantiasa memberi dukungan.

8. Teman-Teman Program S3 Administrasi Publik angkatan 2014/2015 yang tak dapat disebut satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan dan perjuangannya selama ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan disertasi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan koreksi, saran-saran dan kritik guna kesempurnaan disertasi ini.

Akhir hanya kepada Allah penulis serahkan segala upaya dan harapan besar semoga disertasi ini bermanfaat bagi penulis maupun kepada semua yang berkompeten.

Makassar, 27 Desember 2018

JIBRIL

ABSTRAK

JIBRIL (P0900314005). Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Sistem Informasi Manajemen di Universitas Hasanuddin (dibimbing oleh **Muh. Akmal Ibrahim, Syahribulan, dan Hasniati**).

Penelitian ini bertujuan menemukan, menganalisis, dan mendeskripsikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dalam sistem informasi manajemen (SIM) di Universitas Hasanuddin.

Penelitian ini berjenis penelitian eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap pengelola perguruan tinggi dan pengguna serta melalui pengamatan partisipatif terhadap praktik pengguna SIM. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis interaktif melalui tahapan pengondensasian data, penyajian data, dan penyimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem dalam SIM yang memenuhi aspek sistem berkualitas adalah sistem mudah digunakan, sistem mudah dimengerti, akurasi sistem, dan kecanggihan sistem. Sementara aspek yang belum optimal adalah kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, kelengkapan fitur, fleksibilitas sistem dan integrasi sistem antar unit dan perbankan; (2) kualitas informasi dalam SIM belum tersedia secara lengkap dan belum disajikan secara ringkas, akan tetapi informasi yang disajikan meningkatkan kualitas kemanfaatan bagi pengguna, pemahaman informasi, relevansi, dan ketepatan format; (3) kualitas pelayanan dalam SIM belum dapat meningkatkan rasa empati penyedia layanan (staf/pengelola unit), khususnya dalam tata kelola akademik namun dapat meningkatkan kehandalan, portabilitas, pemeliharaan data informasi, ekonomis, dan kepastian pelayanan.

Kata Kunci: tata kelola perguruan tinggi, sistem informasi manajemen, akademik, non akademik



ABSTRACT

JIBRIL (P0900314005); The Governance of Higher Education Based on the Management Information System at Hasanuddin University (Supervised by **Muh. Akmal Ibrahim, Syahribulan** and **Hasniati**).

This study aimed to find, analyze, and describe the system quality, the information quality, and the service quality of the management information systems (SIM) at Hasanuddin University.

This research type of a qualitative research conducted in depth interviews with university managers and users as well as other parties who participatively observed the practices of the uses of SIM which was analyzed through the interactive analysis techniques. The practice where then analyzed through the stages of data condensation, data display and conclusion.

The research results indicated that (1) the system quality of the SIM which met the quality aspect was the easy used system, the easy understood system, the accuracy system, and sophistication of the system, while, the non-optimal aspects where the conformity with the needs of the users, the complete features, the system and the integration between the units and banking. (2) the quality of information in the SIM had not been completely available, and had not been briefly presented, though the presented information had improved the quality of the usefulness for the users, the information understanding, relevance, and formal precision. (3) the service quality of SIM had been able to improve the reliability, portability, maintenance of the information data, economy, and certainty of services.

Keywords: governance of higher education, management information system, academic, non-academic.



DAFTAR ISI

| | HALAMAN |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGANTAR..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI | iv |
| PRAKATA | v |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR SINGKATAN..... | xx |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxi |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| | |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA..... | 12 |
| A. Modernisasi dalam Administrasi Publik..... | 12 |
| B. Teori Sistem Informasi dalam Administrasi Publik | 21 |
| C. Tata Kelola Perguruan Tinggi (<i>University Governance</i>) | 28 |
| D. Modernisasi Tata Kelola Perguruan Tinggi | 30 |
| 1. New Managerialism Governance..... | 31 |
| 2. The Network Governance..... | 40 |
| 3. Digital Era Governance | 41 |
| E. Tata Kelola Perguruan Tinggi berbasis Sistem Informasi Manajemen | 44 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Konsep Sistem Informasi Manajemen | 44 |
| 2. Sistem Informasi Manajemen di Sektor Publik | 55 |
| 3. Sistem Informasi Manajemen di Perguruan Tinggi | 64 |
| 4. Model Sistem Informasi Manajemen yang Baik..... | 69 |
| F. Penelitian Terdahulu yang Relevan | 76 |
| G. Kerangka Konseptual Penelitian | 79 |
| BAB III. METODE PENELITIAN..... | 82 |
| A. Pendekatan dan Jenis penelitian | 82 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 83 |
| C. Fokus Penelitian | 83 |
| D. Sumber Data..... | 85 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 85 |
| F. Teknik Analisis Data | 86 |
| BAB IV. DESKRIPSI LOKUS PENELITIAN..... | 90 |
| A. Sejarah Universitas Hasanuddin..... | 90 |
| B. Visi, Misi dan Nilai..... | 92 |
| C. Organ Universitas Hasanuddin | 93 |
| D. Biro Universitas Hasanuddin | 98 |
| E. Fakultas | 98 |
| F. Lembaga Universitas Hasanuddin | 100 |
| G. Unit Pelaksana Teknis (UPT)..... | 100 |
| H. Sumber Daya Manusia | 100 |

| | |
|---|------------|
| BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 105 |
| A. Hasil Penelitian | 105 |
| 1. Kualitas Sistem dalam SIM Unhas | 105 |
| 2. Kualitas Informasi dalam SIM Unhas..... | 127 |
| 3. Kualitas Pelayanan dalam SIM Unhas | 136 |
| B. Pembahasan..... | 145 |
| 1. Kualitas Sistem dalam SIM Unhas | 146 |
| 2. Kualitas Informasi dalam SIM Unhas..... | 149 |
| 3. Kualitas Pelayanan dalam SIM Unhas | 151 |
| BAB VI. PENUTUP..... | 154 |
| A. Simpulan..... | 154 |
| B. Saran | 154 |
| C. Implikasi Penelitian | 156 |
| 1. Implikasi Teoritis..... | 156 |
| 2. Implikasi Praktis..... | 157 |
| 3. Implikasi Metodologis | 158 |
| D. Keterbatasan Penelitian | 159 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 160 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 171 |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul Tabel | Halaman |
|--------------|--|----------------|
| 1 | Karakteristik Perkembangan Tata Kelola Perguruan Tinggi | 34 |
| 2 | Komponen Kunci Era Digital Pemerintahan | 44 |
| 3 | Perbedaan Organisasi Publik dan Privat dalam Manajemen Sistem Informasi Organisasi | 61 |
| 4 | Pengukuran Aspek-Apek SI yang Sukses | 71 |
| 5 | Komparasi Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Peneliti | 78 |
| 6 | Fokus Penelitian, Aspek, dan Definisi Operasional Tata Kelola Perguruan Tinggi berbasis SIM Unhas | 84 |
| 7 | Daftar Rektor Universitas Hasanuddin | 91 |
| 8 | Daftar Fakultas dan Tanggal Pendirian | 99 |
| 9 | Data Dosen Unhas | 101 |
| 10 | Distribusi Dosen pada Unit Kerja dilingkungan Unhas | 101 |
| 11 | Data Tenaga Kependidikan Unhas | 102 |
| 12 | Sebaran Mahasiswa pada Fakultas di lingkungan Unhas | 103 |
| 13 | Resume Hasil Penelitian Kualitas Sistem dalam SIM Unhas | 147 |
| 14 | Resume Hasil Penelitian Kualitas Informasi dalam SIM Unhas | 150 |
| 15 | Resume Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan dalam SIM Unhas | 152 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul Gambar | Halaman |
|-------|---|---------|
| 1. | Konsep Trajektori | 12 |
| 2. | Administrasi Publik dan Teknologi Informasi dalam Perspektif Sosioteknikal | 24 |
| 3. | Input-Proses-Output Sistem Informasi..... | 47 |
| 4. | Proses Sistem Informasi..... | 50 |
| 5. | Dimensi Sistem Informasi | 52 |
| 6. | Sentralisasi perubahan Teknologi Informasi dalam Manajemen Publik saat ini | 56 |
| 7. | Tingkatan Solusi Sistem Informasi Publik..... | 58 |
| 8. | Aktor dan Interaksi dalam Sistem Informasi Publik..... | 59 |
| 9. | Siklus Hidup Transfer Teknologi..... | 60 |
| 10. | Kebutuhan Informasi untuk Perguruan Tinggi | 67 |
| 11. | Input-Proses-Output SI dalam Manajemen dan Pengambilan Keputusan Perguruan Tinggi..... | 68 |
| 12. | Model SI Sukses DeLoan dan McLean Terbaru | 69 |
| 13. | Kerangka Konseptual Penelitian..... | 80 |
| 14. | Analisis Model Interaktif..... | 87 |
| 15. | Diagram SIM Unhas | 111 |
| 16. | Portal Akademik Unhas | 112 |
| 17. | Fitur-Fitur pada SIM Persuratan Unhas..... | 116 |
| 18. | Fitur Sistem Informasi Keuangan (SIK) Unhas | 117 |

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|-------|--|
| Unhas | : Universitas Hasanuddin |
| SI | : Sistem Informasi |
| SIM | : Sistem Informasi Manajemen |
| SIK | : Sistem Informasi Keuangan |
| TI | : Teknologi Informasi |
| ICT | : Information Communication Technology |
| IS | : Information System |
| TIK | : Teknologi Informasi dan Komunikasi |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara kategori responden: staf/pengelola unit 172
2. Pedoman wawancara kategori responden: mahasiswa..... 176
3. Pedoman wawancara kategori responden: dosen..... 179
4. Pedoman wawancara kategori responden: alumni 182

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Gerakan modernisasi internasional ditandai dengan lahirnya *new public management* yang berawal di dunia Anglo-Saxon dan ditemukan hubungannya dengan *reinventing government* di Amerika Serikat serta saat ini telah menyebar ke benua Eropa hingga mempengaruhi birokrasi legalistik Jerman dalam bentuk "*Neue Steuerungsmodell (new steering model)*" (Koning, 1998:482). Gerakan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi ekonomi negara dan administrasi dengan menyodorkan dua perspektif utama, yaitu: pertama adalah peralihan tanggungjawab atas tindakan dalam wilayah sosial dari negara ke pasar misalnya melalui privatisasi sumber daya, dan kedua adalah rasionalisasi internal melalui sektor publik – berbasis pada gerakan peningkatan efisiensi ekonomi pada tindakan administrasi.

Perkembangan tersebut ternyata diikuti juga diikuti dengan modernisasi dan reformasi terhadap tata kelola perguruan tinggi di Eropa. Ferlie dan Andresani dalam Paradeise, dkk (2009:177) mencatat bahwa di Inggris sejak tahun 1980an seiring dengan masifnya paradigma *new public management* berdampak pada reformasi tata kelola perguruan tinggi dari Birokrasi profesional (*Bureau professionalism*) ke manajemen publik baru (*new public management*) seperti dalam pelayanan publik lainnya di Inggris. Peralihan paradigma pengelolaan universitas ini menekankan pada

pemberian otonomi kepada Perguruan Tinggi untuk mengelola sumber daya dan mulai memotong biaya dari pemerintah terhadap perguruan tinggi. Reformasi dan modernisasi pengelolaan pendidikan ini kemudian dikenal dengan *good university governance* sebagai aktualisasi dari konsep *good corporate governance*. Menurut Serian dalam Wijatno (2009) bahwa penerapan *Good Corporate Governance* di universitas dapat dilihat dari aspek keterbukaan informasi (*tranparancy*), Akuntabilitas (*Accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), kemandirian (*Independency*), dan kesetaraan (*Fairness*). Alasan transformasi perguruan tinggi tersebut adalah dengan adanya tantangan seperti mulai berkurangnya dukungan pemerintah dalam pembiayaan, isu lokal maupun nasional, sehingga perguruan tinggi harus memiliki kemampuan untuk beroperasi secara efisien, efektif dan bertanggungjawab (Hyat, 2015).

Perubahan paradigma tata kekola tersebut dikenal dengan sebutan *good university governance* sebagai mainstream baru dalam pengelolaan perguruan tinggi yang mengemuka di dunia tak terkecuali juga di Indonesia. Salah satu wujud kongkritnya adalah pemberlakuan PTNBH di sejumlah perguruan Tinggi Negeri. Demikian juga dengan sejumlah perguruan tinggi yang mulai menerapkan Badan Layanan Umum (BLU) dalam pengelolaan keuangannya. Langkah pemerintah dengan mengeluarkan kebijakan reformasi di bidang pengelolaan keuangan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Badan Layanan Umum (BLU) membuktikan bahwa pola pengelolaan lembaga publik dalam era reformasi dan

globalisasi yang bercorak desentralisasi telah sesuai dengan semangat *good governance* tersebut.

Namun dalam perkembangannya, paradigma *new publik management* yang mewarnai paradigma tata kelola perguruan tinggi tersebut pun dikritisi keberadaannya. Dunleavy, dkk (2005:467) dengan tegas menyebutkan telah 'matinya' *new publik management* dan telah lahirnya paradigma baru yang disebut dengan 'era tata kelola digital' (*digital-era governance*) yang lebih menekankan pada penggunaan teknologi atau sistem informasi yang terintegrasi dalam tata kelola organisasi pemerintahan secara efektif dan efisien. Reddick (2012) menyebutkan bahwa terdapat paling tidak tiga teori yang menegaskan penerapan teknologi informasi dalam administrasi publik yaitu teori determinasi teknologi (*theory of technological determinism*), teori penguatan (*reinforcement theory*) maupun *teori sosioteknikal*.

Dengan demikian maka tata kelola perguruan tinggi yang baik (*good university governance*) menekankan pada sejumlah prinsip-prinsip tata kelola perguruan tinggi yang baik, sementara sistem informasi manajemen merupakan instrument untuk mewujudkan tata kelola yang baik tersebut. Bellami & Taylor (dalam Sangkala, 2016:18) mengemukakan bahwa penggunaan teknologi memperbesar kemungkinan pemerintah dapat melakukan *reinventing* dalam aktivitasnya.

Masuknya teknologi informasi ke perguruan tinggi tidak saja mempengaruhi cara kerja tetapi juga sistem dan tata kelola yang

dikembangkan dan dijalankan di perguruan tinggi. Sudregen (2005) mengemukakan bahwa tujuan dari sistem informasi publik adalah untuk menyediakan beberapa jenis layanan atau dukungan untuk proses publik, atau proses yang melibatkan “publik secara umum” atau “masyarakat dalam ukuran besar”. Sebaliknya, “non-publik” atau sistem informasi privat menyediakan layanan untuk beberapa pengguna lebih spesifik terkait erat dengan organisasi tertentu, melakukan beberapa tugas internal organisasi tertentu, misalnya proses administrasi internal.

Terdapat paling tidak dua hal yang menjadi alasan mengapa penerapan sistem informasi menjadi keharusan bagi setiap organisasi. *Pertama*, seberapa besar ketergantungan organisasi terhadap keberadaan TI dalam penciptaan produk atau jasa sehari-harinya, dan *kedua*, tergantung seberapa besar perkembangan TI dapat menciptakan atau meningkatkan keunggulan kompetitif (Warren McFarlan, 1983). Dalam teori determinasi teknologi (*theory of technological determinism*) menegaskan bahwa setiap temuan baru dalam teknologi informasi akan diadopsi oleh administrasi publik jika hal ini akan berdampak positif.

Dalam konteks penyelenggaraan perguruan tinggi di Indonesia, Universitas Hasanuddin (Unhas) sebagai salah satu perguruan tinggi negeri (PTN) berbentuk Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTNBH) mendorong penyelenggaraan tata kelola perguruan tingginya yang mandiri dan efisien dengan menerapkan segan prinsip-prinsip *good university governance*. Tak hanya itu, Unhas juga akan mengintegrasikan proses tata

kelola dan layanan akademik maupun non akademiknya dengan teknologi dan sistem informasi.

Penerapan teknologi dan sistem informasi dalam tata kelola di Unhas tersebut diharapkan memberikan dampak terhadap proses layanan pendidikan yang diberikan, baik bagi penyelenggara, pengguna maupun pemangku kepentingan (stakeholder). Vries (2010:2) dalam menganalisis tulisan Dunleavy, dkk (2005) mengemukakan bahwa *era tata kelola digital* adalah bagian integral dari gerakan NPM. DEG menggabungkan dua kerangka berpikir yaitu perkembangan teknologi dan kemungkinan yang terjadi dalam organisasi publik sebagai konsekuensi dari revolusi teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Penerapan sistem informasi tersebut juga dimaksud agar terjadi integrasi dari berbagai pihak, baik secara internal maupun eksternal seperti swasta (bank, perusahaan, dll) maupun publik sebagai pengguna layanan pendidikan perguruan tinggi.

Dengan demikian, tata kelola, layanan maupun hubungan antar pihak bisa berjalan secara efektif dan efisien apabila dilakukan modernisasi dan penerapan sistem informasi manajemen di dalamnya. Universitas sebagai organisasi publik yang memiliki sistem birokrasi yang rumit serta sistem layanan yang beragam, baik pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat, serta fungsi-fungsi pendukung lainnya (*administration work*), dengan penerapan sistem informasi manajemen maka prinsip-prinsip dalam *good university governance* seperti prinsip

efektivas, efisiensi, keterbukaan, bertanggungjawab serta kemandirian dapat diwujudkan.

Untuk itu penelitian ini difokuskan pada sistem informasi manajemen yang menjadi prasyarat pelaksanaan tata kelola perguruan tinggi yang lebih baik maupun terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola tersebut. Gorla, dkk (2010) menegaskan dalam hasil penelitiannya bahwa layanan melalui sistem informasi dikirimkan secara tepat waktu dan dengan kinerja yang bebas kesalahan (yaitu, keandalan kualitas layanan SI) akan menghasilkan pengambilan keputusan yang tepat waktu dan efisien, yang pada gilirannya mengarah pada efisiensi organisasi internal yang lebih baik. Demikian juga dalam tata kelola akademik dan non akademik di Unhas yang telah dilakukan dengan memanfaatkan Sistem Informasi. Penggunaan Sistem informasi tersebut membutuhkan biaya pembangunan pemeliharaan yang tidak kecil, sehingga apabila tidak dikembangkan dan dimanfaatkan secara tepat maka yang terjadi adalah sebaliknya, yaitu inefektivitas dan inefisiensi.

Hasil pengamatan awal dari penelitian ini menemukan belum efektifnya pelaksanaan tata kelola Unhas di bidang akademik dan non akademik yang berbasis pada sistem informasi. Beberapa fenomena tersebut dideskripsikan secara singkat sebagai berikut:

- (1) Dalam pelayanan administrasi akademik pada umumnya masih berbasis hardcopy dan *face to face*. Hal ini menandakan bahwa SIM

Unhas belum menerapkan pelayanan berbasis elektronik dalam pelayanan akademik.

- (2) Pengelolaan administrasi ketatausahaan seperti pembuatan surat panggilan/keterangan lulus mahasiswa baru, surat permohonan cuti akademik, surat izin penelitian, pembuatan SK pembimbing, dokumen seminar usul, seminar hasil, dan ujian masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu pengelolaan administrasi seperti ini sepatutnya diakomodir dalam sistem informasi manajemen sehingga mengurangi tingkat kekeliruan yang berimplikasi pada efektivitas dan efisiensi.
- (3) Belum adanya tersedia sistem aplikasi database untuk memonitoring kegiatan ilmiah baik dosen maupun mahasiswa seperti publikasi jurnal, prosiding, symposium dan lain-lain. Sehingga berbagai kegiatan perguruan tinggi, unit kerja seperti dalam akreditasi menjadi sulit dilakukan dalam menghimpun data informasi dosen dan mahasiswa.
- (4) Pengisian online data mahasiswa dilakukan berulang kali. Hal ini menunjukkan bahwa belum terintegrasinya sistem, mulai dari calon mahasiswa baru sampai menjadi alumni;
- (5) Monitoring kemajuan studi mahasiswa pada semua jenjang belum sepenuhnya berbasis sistem informasi, hal ini berdampak pada lambatnya pengambilan keputusan dalam menentukan status mahasiswa yang drop out (DO) begitupula dalam kebijakan perpanjangan masa studi.

Studi tentang model sistem informasi yang baik telah dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) yang memberikan kerangka pokok untuk meneliti sistem informasi secara menyeluruh. Penelitian ini menemukan dua aspek utama yang berpengaruh kepada penggunaan dan dampaknya yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi. Dengan sistem dan informasi yang berkualitas maka akan berpengaruh pada penggunaannya serta berimplikasi pada tata kelola organisasi maupun kinerja individu. Selanjutnya model ini disempurnakan oleh DeLone dan McLean (2003) dengan memasukkan satu aspek lainnya yaitu kualitas pelayanan untuk melihat tingkat efektivitasnya. Berbagai studi empiris tentang kualitas sistem, informasi dan layanan yang dilakukan diberbagai jenis organisasi, para para ahli menemukan beragam hal/aspek yang menjadi borometer kualitas sistem informasi diterapkan (Petter, dkk, 2008; Gorla, dkk (2010). Sejumlah studi yang dilakukan secara metodologis lebih dilakukan secara positivistic atau secara kuantitatif.

Namun, penelitian ini menggunakan pendekatan secara berbeda agar selain ditemukan penerapan sistem informasi manajemen yang baik di Universitas Hasanuddin, juga dapat diterangkan apa, mengapa dan bagaimana temuan tersebut bekerja. Penekanan penelitian yang dominan pada sistem informasi manajemen ini didasarkan pada teori *digital-era governance* oleh Dunleavy, dkk (2005:467) yang menekankan pada penggunaan teknologi atau sistem informasi secara terintegrasi dalam tata kelola organisasi pemerintahan secara efektif dan efisien untuk menjamin

keberlangsungan tata kelola organisasi pemerintah di era digital saat ini. Studi ini difokuskan pada tiga dimensi sistem informasi manajemen yang berkualitas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan (DeLone dan McLean, 2003).

Dari permasalahan di atas maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan formulasi judul: **“Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Sistem Informasi Manajemen di Universitas Hasanuddin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas sistem dalam SIM Universitas Hasanuddin?
2. Bagaimanakah kualitas informasi dalam SIM Universitas Hasanuddin?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan dalam SIM Universitas Hasanuddin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menemukan, menganalisis, dan mendeskripsikan:

1. Kualitas sistem dalam SIM Universitas Hasanuddin.
2. Kualitas informasi dalam SIM Universitas Hasanuddin.
3. Kualitas pelayanan dalam SIM Universitas Hasanuddin.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memberikan tambahan informasi dan menimbulkan inisiatif untuk penelitian-penelitian di bidang Ilmu Administrasi Sektor Publik pada masa yang akan datang khususnya tentang penerapan sistem informasi manajemen dalam tata kelola perguruan tinggi.
- b. Dapat menjadi salah satu sumber dalam transformasi paradigm dan praktek *governance* di sektor publik khususnya dibidang pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi masyarakat dalam menilai perkembangan pendidikan di Indonesia dalam pengembangan tata kelola perguruan tinggi.
- b. Sebagai salah satu informasi dan masukan dalam upaya pengembangan sistem akademik dan layanan pendukung lainnya terhadap civitas akademika dan pihak lainnya (*citizen and business*).
- c. Bahan masukan Universitas Hasanuddin sebagai dasar kebijakan yang akan datang.

3. Manfaat Metodologis

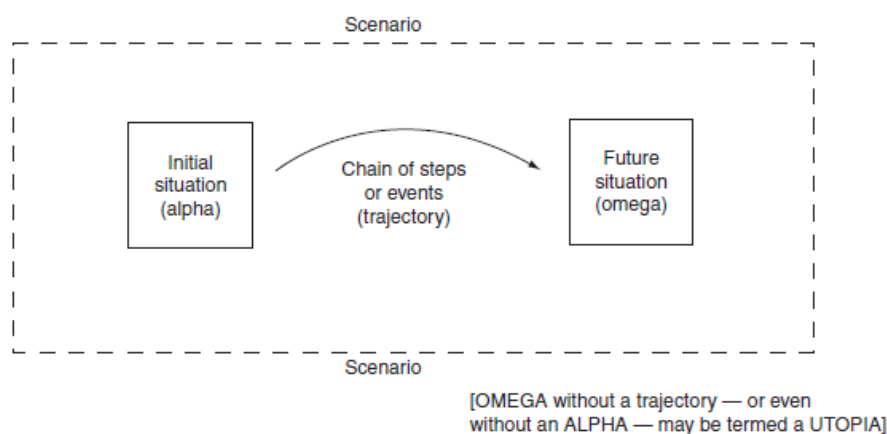
Secara metodologis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat memberikan informasi tentang pendekatan penelitian yang dapat dilakukan

dalam mengungkapkan dan menganalisis fenomena tata kelola perguruan tinggi berbasis sistem informasi manajemen.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Modernisasi dalam Administrasi Publik

Modernisasi administrasi publik telah mewarnai penyelenggaraan administrasi publik saat ini. Pollitt & Bouckaert (2011:76) mengemukakan bahwa modernisasi atau reformasi dapat dilakukan dengan bantuan konsep trajektori. Konsep ini merupakan pola sederhana tentang beberapa pola dalam data. Pola ini mengarah dari titik awal (*alpha*) ke beberapa tempat atau keadaan dimasa depan yang diinginkan (*omega*). Skenario ini terdiri atas tiga elemen dasar: sebuah keadaan awal (*alpha*), lintasan (*trajectory*) dan keadaan negara dimasa depan (*omega*). Konsep ini sebagaimana pada Gambar 1.



Gambar 1. Konsep Trajektori
Sumber: Pollitt & Bouckaert (2011:76)

Konig (1998) mengemukakan bahwa administrasi yang modern dimulai sejak digunakannya birokrasi dalam administrasi publik (*Bureaucracy as Modern Administration*). Sementara modernisasi administrasi yang modern kembali dilakukan ditandai dengan gerakan *New*

Public Management di Negara-negara Anglo-Saxon dan juga di Amerika Serikat dengan istilah *Reinventing Government*. Gerakan tersebut bahkan berpengaruh terhadap birokrasi legalistik di Jerman dengan sebutan "*Neue Steuerungsmodell*" (*new control model*) (1998:503-504. Gerakan modernisasi baru ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi ekonomi dari negara dan administrasi. Terdapat dua perspektif yang mengikuti gerakan ini: pertama, peralihan tanggungjawab tindakan dalam wilayah sosial dari negara kepada pasar, misalnya privatisasi, dan kedua, rasionalisasi internal sektor publik melalui gerakan mendasar meningkatkan efisiensi ekonomi dari praktek-praktek administrasi.

Ide modernisasi, konsep dan model dapat juga didefinisikan menurut akar rumput intelektualnya. Di negara-negara Anglo Saxon dipengaruhi oleh Institusi ekonomi baru melalui teori *principal-agent* (Scott, 1985). Sementara di Amerika Serikat gerakan *Reinventing Government* dipengaruhi oleh neo-liberalisme ekonomi, pengajaran manajemen teori-teori motivasi bisnis yang populer (Osborne & Gaebler, 1992). Beberapa negara lainnya gerakan modernisasi saat ini mengikuti tren "*managerialism*".

Modernisasi administrasi publik tersebut dapat juga disebut dengan perubahan paradigme dan praktek administrasi publik. Denhardt & Denhardt (2003) mengelompokkan perubahan paradigme administrasi tersebut dalam tiga periode yaitu periode administrasi public lama (*old public*

administration), Periode Manajemen Publik Baru (*New Public Management*) dan periode manajemen pelayanan publik (*new public service*).

1. Administrasi Lama (*Old Public Administration*)

Pemikiran-pemikiran yang berkembang dalam *old public administration* banyak dipengaruhi oleh gagasan Woodrow Wilson (Denhardt, 2003:5-8).

Gagasan Wilson dapat disarikan dalam dua tema besar:

- a. Gagasan bahwa pemisahan politik dan administrasi, dan ini sangat berpengaruh di Negara Barat hingga lebih 50 tahun lebih (gagasan Wilson pada tahun 1830). Politik harus berhubungan dengan kebijakan atau berbagai masalah yang berhubungan dengan tujuan Negara. Sementara itu, administrasi publik sebagai badan eksekutif melaksanakan kebijaksanaan itu secara apolitis dan tidak memihak. Ketika kebijakan telah ditetapkan disitulah Administrasi Publik Baru bekerja. Administrator publik harus melaksanakan *accountability* kepada pejabat politik yang telah terpilih (*administrators were held to be accountable to their political masters – and only thought them to the citizenry*).
- b. Publik administrator harus mencari efisiensi sebesar mungkin dalam operasi-operasinya dan juga mencapai efisiensi yang terbaik dalam mencapai tujuannya melalui penyatuan *keseragaman* dan itu harus terjadi dalam struktur hirarkikal dari manajemen administratifnya yang teratur dan mantap (juklak dan juknis). Hal tersebut didukung dengan

berkembangnya pandangan Frederick W. Taylor dan Lyndall Urwick & Luther Gulick. Taylor (1911) berpendapat bahwa pekerjaan manusia lebih dapat mencapai efisiensi terbesar jika didasari pada *time and motion studies*. Sedangkan Gullick & Urwick (1937:13) memperkenalkan prinsip-prinsip administrasinya dengan akronim POSDCOORB, yang dengan tegas menyatakan bahwa POSDCOORB dapat diterapkan dalam semua kondisi dan bebas ruang dan waktu. Artinya prinsip tersebut dapat dilaksanakan di semua level administrasi dan semua keadaan terlepas apakah itu di negara sedang berkembang atau negara maju, jika tujuannya adalah untuk mendapatkan sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan administrasi seefisien dan seefektif mungkin.

2. Manajemen Publik Baru (*New Public Management*)

Pada saat yang bersamaan di Amerika Serikat diperkenalkan suatu paradigma yang disebut dengan *Reinventing Government* yang diperkenalkan oleh David Osborne and Tead Gaebler, kemudian secara operasional menurut Osborne dan Gaebler (1992) dalam bukunya yang berjudul *Reinventing Government*, dikemukakan sepuluh prinsip mewirausahakan birokrasi adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Pertama: Pemerintah yang katalis (*Catalytic Government*).

Pemerintah yang memisahkan secara tegas antara fungsi sebagai pengendali (*steering*) dengan fungsi pelaksana (*rowing*). Hal-hal yang bersifat pengendali dilakukan pemerintah, sedangkan yang bersifat pelaksana diserahkan kepada pihak lain, termasuk kepada masyarakat.

- b. Prinsip kedua: Pemerintah milik rakyat (*Community Government*). Guna menjamin terselenggaranya pelayanan yang efisien dan efektif serta produk pemerintah mencoba mengalihkan pemilikannya ke masyarakat. Akhirnya, pelayanan profesional bergeser ke pemeliharaan masyarakat dari suatu komunitas. Sebab penyampaian pelayanan dari suatu komunitas memiliki keunggulan pelayanan profesional.
- c. Prinsip ketiga: Pemerintah yang kompetitif (*Competitive Government*), yaitu kompetitif dianggap suatu hal yang sehat. Bedanya dengan monopoli, bila dibiarkan akan timbul kembali ketergantungan pada satu pemilik. Pemerintah yang kompetitif disini lebih diartikan pemerintah wirausaha yang mampu bersaing dengan organisasi bisnis.
- d. Prinsip keempat: Pemerintah yang digerakkan misi (*Mission Driven Government*), yaitu apabila peraturan dan anggaran lebih dilihat dari aspek masukan, maka pemerintah yang digerakkan misi lebih memfokuskan pada hasil (*outcome*).
- e. Prinsip kelima: Pemerintah yang berorientasi hasil (*Result Oriented Government*). Belajar dari pengalaman, pemerintah berfokus membiayai pada anggaran sehingga lebih meletakkan ukuran pada akuntabilitas, kinerja, dan hasil. Artinya, meninggalkan pemerintah yang memfokuskan pada masukan tanpa memperhatikan hasil, yang cenderung pemborosan.
- f. Prinsip keenam: Pemerintah yang berorientasi pelanggan (*Customer Driven Government*), yaitu pemerintah yang meletakkan pelanggan

sebagai hal paling depan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan ditempatkan sebagai sasaran penyampaian tujuan, dengan mendengarkan suara pelanggan. Dengan memperhatikan kebutuhan dasar pelanggan dan memperhatikan hukum pelanggan, pemerintah lebih responsive dan inovatif.

- g. Prinsip ketujuh: Pemerintah wirausaha (*Enterprising Government*), yaitu pemerintah yang menghindari sistem anggaran yang lebih difokuskan untuk membelanjakan. Pemerintah yang menjamin setiap pendapatan yang diterima dengan senantiasa mencoba menciptakan sumber-sumber pendapatan pemerintah, sehingga tidak terlalu menggantungkan pada penerimaan pajak. Pajak yang tinggi pada suatu keadaan tertentu akan ditentang masyarakatnya.
- h. Prinsip kedelapan: Pemerintah yang antisipasi (*Anticipatory Government*), yaitu pemerintah yang lebih berfokus pada upaya mencegah terhadap masalah yang timbul ketimbang memusatkan penyediaan jasa demi mengurangi masalah (mengobati).
- i. Prinsip Kesembilan: Pemerintah yang desentralis (*Decentralized Government*), yaitu pemerintah yang meninggalkan paradigma hierarki yang meninggalkan paradigma hierarki dan menerapkan paradigma pemberdayaan dengan membangkitkan partisipasi dan etos kerja. Artinya, peranan rantai komando dan hierarki ditinggal.
- j. Prinsip kesepuluh: Pemerintah yang berorientasi pasar (*Market Oriented Government*), yaitu pemerintah yang mendorong perubahan

melalui pasar. Mekanisme pasar memiliki banyak keunggulan ketimbang mekanisme administrasi.

Ferlie, Ashburner, Fitzgerald dan Pettigrew (1997) menjelaskan bahwa NPM pada dasarnya sebagai pendekatan dalam administrasi publik yang mampu menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dari dunia manajemen bisnis dan disiplin lain untuk memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. Sehingga dalam aksinya dapat berpedoman orientasi pada:

- 1) *The efficiency drive*. Mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja.
- 2) *Downsizing and decentralization*. Mengutamakan penyederhanaan struktur memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit yang lebih kecil agar berfungsi cepat dan tepat.
- 3) *In search of excellence*, mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Seni (IPTEKS).
- 4) *Public service orientation*, menekankan pada kualitas, misi dan nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan dan partisipasi user dan warga masyarakat, memberi otoritas lebih tinggi kepada pejabat yang dipilih masyarakat, termasuk wakil mereka, menekankan *societal learning* dalam pemberian pelayanan publik, dan menekankan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, partisipasi dan akuntabilitas.

Sedangkan Vigoda (2003) mengutarakan tujuh (7) komponen doktrin dalam *New Public Management*, yaitu:

- 1) Pemahaman manajemen professional dalam sektor publik,
- 2) Penggunaan indikator kinerja,
- 3) Penekanan yang lebih besar pada kontrol keluaran,
- 4) Pergeseran perhatian ke unit yang lebih kecil,
- 5) Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi,
- 6) Penekanan gaya swasta pada praktek manajemen,
- 7) Penekanan disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumberdaya.

Pada tahun 2005, Patrick Dunleavy, dkk Profesor Ilmu Politik dan Kebijakan Publik di Departemen Pemerintah London School of Economics (LSE), menerbitkan sebuah artikel berjudul "*New Public Management is Dead – Live Digital-Era Governance*" (Dunleavy et al. 2005). Dunleavy menjelaskan bahwa manajemen publik baru mengarah ke kompleksitas yang lebih tinggi, dan pada saat yang sama tidak memecahkan masalah sosial sehingga diajukan alternatif terbarunya yaitu *Era Digital Governance* (DEG), yang menerapkan beberapa ide penting yaitu reintegrasi, kebutuhan berbasis holisme; dan perubahan digitalisasi.

Dengan demikian maka dalam manajemen publik baru, penerapan teknologi informasi menjadi penting. Sangkala (2016:18) mengemukakan bahwa sejak pertengahan 1990-an di negara-negara barat telah banyak mengadopsi ide yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi

memperbesar kemungkinan pemerintah dapat melakukan “*reinventing*” aktivitasnya. Ide ini kemudian dielaborasi lebih dengan *The New Paradigm of the Reinvented Government* oleh Osborne dan Gables (1992). Dibawah filosofi The New Public Management dan sumbangan ide pemerintahan layaknya menjalankan sebuah aktivitas bisnis dan didorong oleh kepentingan pelanggan. Dalam aktivitasnya tersebut difasilitasi oleh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di dalam aktivitas administrasi publik dan di dalam saling keterkaitan antara organisasi publik dengan ruang kebijakan. Sejak kala itu, maka pandangan transformasi di dalam berbagai bidang dan ruang lingkup kegiatan administrasi publik senantiasa dikaitkan dengan penggunaan *electronic government (e-government)*.

Modernisasi atau perubahan paradigma dalam administrasi publik tersebut juga berpengaruh pada modernisasi dan reformasi terhadap tata kelola perguruan tinggi di Eropa (Ferlie dan Andresani dalam Paradeise, dkk. 2009:177). Oleh karena itu, riset lebih fokus penggunaan teknologi atau sistem informasi dalam praktek tata kelola perguruan tinggi di Universitas Hasanuddin.

B. Teori Sistem Informasi dalam Administrasi Publik

Christopher G. Reddick (2012) dalam bukunya *Public Administration and Technology Information* menjelaskan tiga teori administrasi publik dan teknologi informasi yang memberikan dampak pada perubahan sosial dan organisasi. Ketiga teori tersebut adalah teori determinisme teknologi (*theory of technological determinism*), teori penguatan (*reinforcement theory*) dan teori sosioteknikal (*sociotechnical theory*).

a. Teori Determinisme Teknologi (*Theory of Technological Determinism*)

Teori Determinisme teknologi (*technological determinism*) adalah sebuah teori reduksionis yang mengasumsikan bahwa teknologi masyarakat (*society's technology*) menentukan perkembangan struktur sosial dan nilai-nilai budayanya. Determinisme teknologi mencoba memahami bagaimana teknologi telah berdampak pada tindakan dan pemikiran manusia. Perubahan teknologi adalah sumber utama untuk perubahan di masyarakat. Istilah berasal dari Thorstein Veblen (1857–1929), seorang sosiolog dan ekonom Amerika. Kline (2015:109) mengemukakan bahwa Determinisme teknologi 'adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan serangkaian klaim yang dibuat tentang hubungan antara apa yang umumnya kita sebut' teknologi 'dan' masyarakat. 'Dua makna telah mulai digunakan: (1) internal, logika teknis menentukan desain teknologi artefak dan sistem; dan (2) pengembangan artefak dan sistem teknologi menentukan perubahan sosial yang luas.

Reddick (2012) menegaskan bahwa teori determinisme teknologi menjadi salah satu teori yang dapat menjelaskan posisi dan peran teknologi informasi dalam administrasi publik. Ia mencontohkan bahwa pengurangan biaya dan peningkatan kinerja organisasi sektor publik sebagai hasil dari pelaksanaan perencanaan sumber daya perusahaan dengan menggunakan teknologi demi mengubah organisasi, hal ini dikenal sebagai teori teknologi determinisme. Dofoe (2015) mengungkapkan bahwa lingkup dari teori determinisme teknologi adalah meliputi: (1) Technical determinisme, yaitu entitas fungsional (artefak, teknik, institusi, dan sistem) yang memberikan pengaruh pada dunia yang bebas dari pilihan manusia. (2) urutan luas dan tempo kemajuan ilmiah dan teknologi (*technological trends*) yang tampaknya mengikuti logika internal, membuat perubahan teknologi tampak otonom; dan (3) orang yang belum cukup sadar akan pilihan teknologinya (somnambulisme teknologi) atau telah dikooptasi, sehingga tatanan sosial menjadi lebih seperti mesin dari waktu ke waktu.

b. Teori Penguatan (*Reinforcement Theory*)

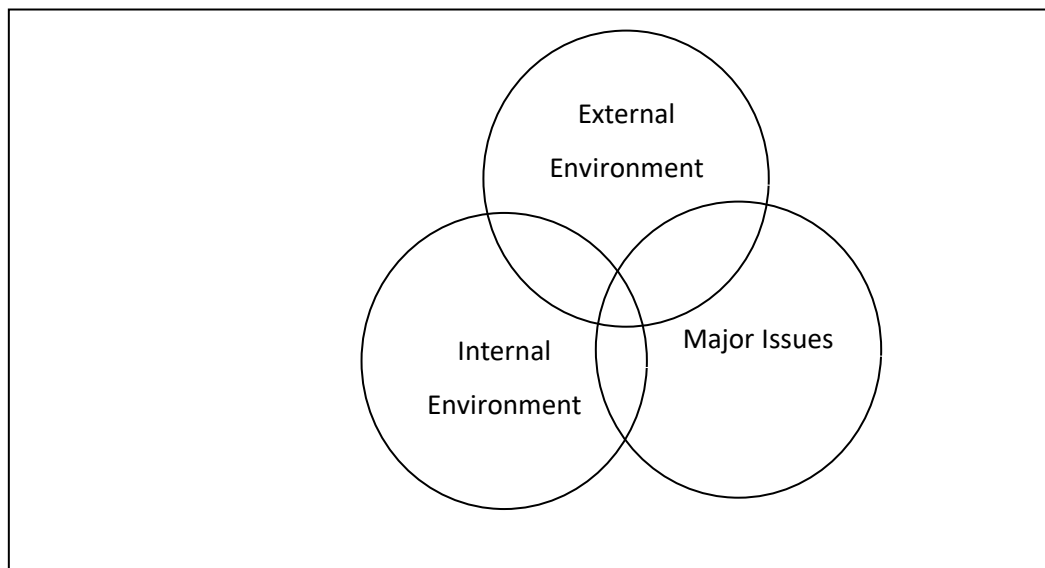
Teori lain dari teknologi dan perubahan sosial adalah teori penguatan. Teori ini berpendapat bahwa administrator menerapkan IT jika mendukung pandangan mereka tentang perubahan organisasi (Sherrod, 1971). Teori ini berasal dari literatur ilmu politik yang meneliti kenapa pemilih mencari kandidat yang mereka setuju. Oleh karena itu, warga memilih kandidat yang memiliki posisi yang sama dengan mereka pada isu-isu. Teori ini berlaku untuk adopsi TI di sektor publik; Teknologi yang

diadopsi jika setuju dengan pandangan manajer umum pada arah masa depan organisasi. Misalnya, jika kantor informasi kepala eksekutif TI tertinggi dalam sebuah organisasi, tidak percaya sistem informasi baru akan bekerja dalam organisasi, ia kemungkinan besar tidak akan mengadopsi sistem.

c. Teori Socioteknikal (*Sociotechnical Theory*)

Perspektif ketiga dan yang paling penting adalah perspektif sosioteknikal. Perspektif sosioteknikal ini berpendapat bahwa organisasi terdiri atas orang-orang dalam sistem sosial yang menggunakan alat, teknik, dan pengetahuan untuk membentuk perubahan organisasi (Pasmore, 1988). Sistem sosioteknikal menyatakan bahwa perubahan teknis dipengaruhi oleh tuntutan lingkungan eksternal dalam suatu organisasi. Perspektif sosioteknikal adalah teori yang paling umum digunakan dalam administrasi publik untuk menunjukkan dampak teknologi pada perubahan organisasi (Perry dan Danziger, 1980; Norris dan Bulan, 2005).

Administrasi publik dan teknologi informasi dalam perspektif sosioteknikal ini dapat digambarkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Administrasi Publik dan Teknologi Informasi dalam Perspektif Socioteknikal

1. Lingkungan Eksternal (*External Environment*)

Lingkungan eksternal dapat dibagi menjadi tiga faktor yang mempengaruhi IT dan administrasi publik. Literatur tentang IT dan administrasi publik telah lama berpendapat tentang pentingnya memeriksa lingkungan eksternal; karena perubahan tidak hanya terjadi secara internal di dalam pemerintah, banyak pengaruh eksternal yang mendorong adopsi terhadap teknologi informasi (Bretschneider, 1990).

(a) Demokrasi dan pengaruhnya terhadap Teknologi Informasi dan Administrasi Publik. Keberadaan internet serta teknologi dan informasi lainnya telah mempengaruhi cara demokrasi berfungsi. Misalnya, internet dapat digunakan sebagai media untuk kandidat politik berjalan untuk kantor menjangkau khalayak luas. Mereka juga dapat menargetkan individu-individu tertentu mereka mungkin ingin

mendapatkan sumbangan atau dukungan dari untuk kampanye pemilihan mereka.

- (b) Partisipasi warga dalam proses politik dan kebijakan. TIK telah memungkinkan warga negara untuk berpartisipasi dalam pemerintahan mereka jauh lebih mudah sebagai akibat dari kemajuan teknologi ini. Misalnya, sebelum Internet, kebijakan yang diusulkan akan didistribusikan dalam bentuk kertas, yang tentu saja mahal dan memakan waktu untuk memberikan waktu. Dengan TIK, pemerintah dapat menampilkan dan menyesuaikan informasi bagi warga, menciptakan pemerintahan yang lebih transparan. Siklus kebijakan telah berubah sebagai akibat dari ICT, di mana warga bisa memobilisasi dukungan untuk atau melawan kebijakan pemerintah baru karena media sosial baru seperti blog.
- (c) *E-governance*. *E-governance* adalah dampak TIK pada pemberian layanan kepada masyarakat oleh pemerintah mereka. *E-governance* yang lebih berfokus pada bagaimana dampak TI berubah, bukan hanya dalam organisasi tetapi eksternal baik secara politik dan kelembagaan. Dengan kemajuan ICT, pelayanan publik telah berubah secara fundamental. Hal ini dimungkinkan bagi pemerintah untuk memberikan informasi atau layanan kepada warga melalui Internet. Hal ini dapat berkisar dari hal-hal sederhana seperti mencari agenda dewan kota secara online, untuk fungsi yang lebih canggih seperti memperbaharui STNK online. *E-governance* seharusnya membuat pemerintah lebih

transparan dan dikatakan, oleh beberapa peneliti, untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan dalam lembaga pemerintahan mereka. *E-governance* dapat digerakkan secara eksternal oleh kepentingan warga negara dan kebutuhan mereka. Bagian kedua dari buku ini meneliti lingkungan internal IT dan administrasi publik dengan fokus pada kepemimpinan dan manajemen, *e-government*, dan arsitektur enterprise.

2. Lingkungan Internal (*Internal Environment*)

Dalam konteks lingkungan internal, mengkaji perubahan dari dalam organisasi sektor publik. Pertama, adalah kepemimpinan dan manajemen dan dampaknya terhadap TI dan administrasi publik. Suksesnya adopsi TI di organisasi publik terjadi ketika para pemimpin mendukung pentingnya TI untuk keberhasilan organisasi. Pemimpin harus memberikan visi di mana TI cocok menjadi misi organisasi mereka. Manajemen juga memainkan peran penting, karena manajemen bertanggung jawab untuk memastikan proyek-proyek TI benar dilaksanakan dan menghasilkan.

Kedua, adalah bahwa *e-government* dan perubahan organisasi. Tidak seperti *e-governance*, penawaran *e-government* secara khusus dengan penerapan TI untuk organisasi sektor publik. Fokus pada *e-government* lebih pada perubahan dalam organisasi. *E-government* meneliti praktik terbaik dan bagaimana teknologi ini mengubah organisasi. *E-government* melalui ICT dikatakan untuk mengubah struktur internal pemerintah dengan

menciptakan organisasi yang lebih efisien dan efektif dalam konteks pendidikan.

Ketiga adalah arsitektur perusahaan atau penggunaan TI untuk memetakan proses bisnis organisasi. TI diintegrasikan secara holistik dengan organisasi, perlu ada pemetaan *blue print* semua fungsi dan bagaimana teknologi cocok ke dalam pengaturan fungsional.

3. Isu Utama (*Major Issues*)

Beberapa isu utama dalam Administrasi Publik dan Teknologi informasi adalah: Pertama, diskusi tentang *e-procurement*, *e-commerce*, dan pelaporan keuangan secara online. Ketiga daerah melibatkan penggunaan sumber daya publik untuk memberikan informasi atau membeli barang untuk memenuhi permintaan layanan. Sementara itu, jika dikaitkan dengan perguruan tinggi maka hal ini terkait dengan *e-academic*, *e-library*, *e-learning*, *e-procurement*.

Kedua, sistem informasi sumber daya manusia dalam organisasi sektor publik. Sebagai hasil dari ICT, fungsi sumber daya manusia telah sangat dipengaruhi. Beberapa contoh umum adalah melalui proses perekrutan, di mana iklan pekerjaan sekarang dapat segera diposting online. Dalam konteks perguruan tinggi maka hal ini terkait dengan unsur dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan alumni.

Ketiga, privasi dan keamanan IT. Karena kita berada di dunia jaringan dan saling berhubungan, ada nilai yang besar untuk mengetahui informasi pribadi dari individu. Sebagai contoh, jika politisi mengetahui profil dari

kemungkinan pemilih mereka dapat lebih efektif menargetkan bahwa pemilih dalam iklan kampanye.

C. Tata Kelola Perguruan Tinggi (*University Governance*)

Tata kelola perguruan tinggi saat ini tak lepas dari pengaruh perubahan paradigma dan praktek administrasi publik, salah satunya adalah *Governance*. *Governance* merupakan istilah yang telah lazim digunakan dalam kaitannya dengan manajemen sektor swasta, bisa melihat bahwa ada kesepadanan antara kedua sektor (publik dan swasta) dalam hal ini. Selain itu, istilah *governance* juga lebih netral untuk menunjukkan mekanisme, proses, hubungan-hubungan dan institusi-institusi yang lebih kompleks di mana warga negara dan kelompok-kelompok mengartikulasikan kepentingan mereka, memperoleh hak-hak dan memenuhi kewajiban mereka serta menjembatani perbedaan-perbedaan yang ada. Argumentasi pokok untuk mengedepankan konsep *governance* bermula dari gagasan bahwa sistem politik dalam masyarakat modern "tidak lagi dapat dipahami dalam batasan-batasan kontrol eksternal pemerintahan terhadap masyarakat tetapi harus bermula dari keberagaman aktor-aktor yang kesemuanya mengambil peran" (Marin & Mayntz, 1991).

Ada dua konsekuensi yang mungkin terjadi dari penerapan konsep ini seperti dikemukakan oleh Kooiman (1993:258):

"1) pola *governance* bukan hanya menyangkut hasil-hasil dari interaksi sosial yang mungkin sulit diperkirakan tetapi juga mekanisme di mana semua aktor punya kemungkinan untuk bertindak dan berpengaruh, sehingga *governance* akan tergantung kepada sebuah proses interaksi timbal-balik yang berkelanjutan; dan

2) karena *governance* terkait erat dengan konsep interaksi dan sistem, maka ia sangat diwarnai oleh sistemnya (*sistem specific*). Tatanan interaksional dapat terjadi sepenuhnya karena kerjasama, kepercayaan dan pemahaman timbal-balik, tetapi dapat juga terjadi karena konflik, kekuasaan, dan perlawanan”.

Istilah "*governance*" dimaksudkan untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dari istilah "*government*" (pemerintahan) yang intinya merujuk pada fungsi-fungsi politik dan "administrasi publik" yang umumnya dilihat dalam istilah-istilah yang bersifat teknokratis (Anonymous, 2001).

Mardiasmo (2004: 23) yang menyatakan bahwa *Governance* dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. World Bank (1994) memberikan definisi *governance* sebagai "*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*". Dalam hal ini World Bank lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat. Sedangkan United Nation Development Program (UNDP, 2002; Lee, 2002:218) mendefinisikan *governance* sebagai "*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affair at all levels*"., sedangkan UNDP lebih menekankan pada aspek politik, ekonomi, dan administrative dalam pengelolaan negara.

Menekankan pada beberapa definisi di atas, dalam disertasi ini, *governance* didefinisikan sebagai tata kelola atau cara mengelola (*to manage*) urusan publik khususnya dibidang pendidikan tinggi. Dalam konteks pemerintahan, tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) memiliki beberapa karakteristik pelaksanaan, meliputi:

participation (partisipasi), *rule of law* (penegakan hukum), *transparency* (transparansi), *responsiveness* (resposivitas), *consensus orientation* (berorientasi konsensus), *equity* (keadilan), *efficiency and effectiveness* (efisiensi dan efektivitas), *accountability* (akuntabilitas), dan *strategic vision* (visi strategik) (UNDP, (2002; Mardiasmo, 2004:24; Dede Rosyada, dkk, 2000:182).

Salah satu varian dari *good governance* adalah *good corporate governance (GCG)*, yang saat ini diadopsi pelaksanaannya di perguruan tinggi. Menurut Komite Cadbury, GCG adalah prinsip mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada para stakeholder khususnya, dan stakeholder pada umumnya.

D. Modernisasi Tata Kelola Perguruan Tinggi

Modernisasi tata kelola Perguruan Tinggi merupakan suatu gerakan pembaruan atau reformasi terhadap paradigam dan praktek tata kelola perguruan tinggi. Agasisti & Catalano (2006) mengemukakan bahwa refleksi model tata kelola (*governance*) dalam sistem pendidikan tinggi di Eropa merupakan bagian dari proses modernisasi administrasi publik (*New Public Management*) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi sektor publik dan fokus pada kualitas pelayanan. Sementara itu, Paradeise, dkk (2009) dalam bukunya *University Governance* mengurai tentang Sistem Tata Kelola Perguruan Tinggi dalam Perspektif Manajemen Publik menguraikan tentang Dua Narasi Reformasi Manajemen Publik dan

Penerapannya dalam Sistem Pendidikan Tinggi. Menurut Paradeise, dkk (2009) transformasi di sektor publik yang kuat hubungannya dengan *managerialism* di beberapa negara bersama *modernization* di sisi lainnya. Dua narasi utama reformasi pelayanan publik adalah: Manajemen Publik Baru (*New Public Management*) dan Jaringan Tata Kelola Pemerintah (*Network Governance*).

1. *New Managerialism Governance*

Sebagian besar analisis sistem pendidikan tinggi sepakat bahwa universitas berada dalam masa transformasi yang mendalam (Teichler 1996; Boer et al 1998a;. Goedegebuure et al 1994;. Neave dan van Vught 1991; Neave 1995; Dill dan Sporn 1995). Strategi administrasi "*New Public Management (NPM)*" atau "*new managerialism*" meskipun merupakan elaborasi dari beberapa negara-negara yang berbeda, namun jantung perubahan tersebut tidak terbatas pada pendidikan tinggi tetapi mencakup pelayanan publik secara umum (lihat gambaran umum Ferlie et al 1996; Osborne dan Gaebler 1992; Budaus 1995; König 1998; untuk Swiss:. Hablützel et al 1995.).

New managerialism berisi sejumlah gagasan seperti manajemen berdasarkan sasaran, konstataalisasi, berorientasi pelayanan, efisiensi, otonomi kelembagaan, rentang kendali dan lain-lain, dan saat ini yang menjadi wacana adalah reformasi pada organisasi penelitian dan pendidikan di universitas. Dari sudut pandang teoritis, diidentifikasi dua

model polar atau tipe ideal dalam sistem tata kelola (*governance*) perguruan tinggi, yaitu:

- a. Model pasar, dimana perguruan tinggi (seperti perusahaan nyatanya) mengatur harga yang dibayar atas layanan pengajaran dan penelitian yang dilakukan tanpa intervensi lembaga publik. Dalam model ini, mahasiswa memiliki kebebasan memilih sesuai dengan ketersediaan keuangannya sehingga dapat mendorong keadilan dan efisiensi.
- b. Model Sentralistik, dimana keuangannya berasal dari Negara, control terhadap kegiatan produksi dilakukan secara terpusat, pemerintah mengatur biaya kuliah dan turut intervensi dalam program akademik. Model ini mendapat kritik berkenaan dengan efisiensi dan efektivitas pemerintah pusat dan kemampuannya untuk mengelola sistem yang diartikulasikan dan kompleksitas perguruan tinggi.

Dalam konteks perguruan tinggi, Clark adalah orang yang pertama untuk membangun tipologi sistem tata kelola perguruan tinggi pada tahun 1983. Dengan posisi universitas dalam batas-batas segitiga, pengaruh parsial dari tiga dimensi yang ditampilkan. Clark mengelompokkan tiga tipologi tata kelola perguruan tinggi yaitu universitas dengan kekuatan otoritas negara, universitas dengan kekuatan pasar dan universitas dengan oligarki akademik (Clark, 1983). Atas dasar tipologi Clark tersebut maka dikembangkanlah berbagai oleh para ahli (misalnya Becher dan Kogan, 1992; Bergquist, 1992; McDaniel, 1996). Namun, yang paling sering dikutip adalah pengurangan van Vught (1995; 1989) dari model asli. Dia

membuang kategori kekuatan pasar, karena perguruan tinggi berfungsi sebagai quasi-pasar di bawah pengaruh negara. Dan yang membedakan antara dua sistem yang berlawanan: model control Negara kebanyakan ditemukan di benua Eropa dan model supervising didasarkan pada tradisi Negara-negara Anglo-Saxon.

Braun dan Merrien (1999) merancang model sebagai evolusi model Triangle Clarks (Clark, 1983) yang membagi tiga tipe hubungan antara Negara dan universitas, yaitu: Kontrol Negara, pasar bebas dan administrasi universitas yang diselenggarakan secara oligarki akademik (*self-regulation*). Braun dan Merrien (1999) mendefinisikan kecenderungan pada model pasar sebagai New Managerialism. Kemudian bersumber dari pandangan ekonomi muncul model konstitusi quasi-pasar. Adapun karakteristik dari model Quasi-Pasar dalam tata kelola perguruan tinggi ini adalah:

- 1) Diversifikasi institusi perguruan tinggi
- 2) Akreditasi Institusi dan Program Studi
- 3) Mahasiswa mendukung sistem pembiayaan dengan peluang yang adil dan bebas pilihan.
- 4) Kebebasan memilih pengguna yang berdampak pada peningkatan daya kompetisi.
- 5) Peningkatan kualitas kinerja melalui insentif finansial.

Braun (1999:9) membuat perbandingan dalam bentuk transaksi pembiayaan antara sistem tata kelola Birokratik Oligarki, Pasar dan New Managerialism di Perguruan Tinggi dalam tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Perkembangan Tata Kelola Perguruan Tinggi

| | Birokratik – Oligarki | Pasar | New Managerialism |
|--|---|--|--|
| Resiko Moral Hazard dalam Urusan Akademik | Tinggi – Buruk dari pendefinisian tujuan | Rendah – menyesuaikan dengan mekanisme Pasar; buruk dari politik dalam pendefinisian tujuan. | Buruk – Moral hazard dihindari melalui kesepakatan kontraktual dan kontrol keluaran. |
| Transaksi biaya dalam mendefinisikan bentuk kontrak | Rendah | Rendah | Tinggi |
| Pengendalian transaksi pembiayaan | Tinggi – control keuangan melalui manajemen institusi; kontrol input. | Rendah – Menyesuaikan dengan mekanisme pasar | Sangat Tinggi > focus kepada urusan akademik, jika tidak mengikuti mekanisme pasar; Sangat rendah > focus kepada manajemen institusi, pengarahan dari jarak jauh |
| Kecenderungan Pengarahan | Hierarkis dan pengarahan keuangan menjadi urusan institusi | Pengarahan melalui pasar | Pengarahan dari jarak jauh |
| Permasalahan | “Tindakan tersembunyi” Koordinasi otonomi kolegal dan ketidakleluasaan administrasi | Kegagalan evolusi pasar dan pembangunan yang tidak terkontrol | Dibawah atau Lebih – spesifikasi objektif “kesejahteraan kelompok” |

Sumber: Braun (1999:9)

Dalam implementasi model *New Managerialism* (Braun, 1999:11-13) menekankan pada tiga poin utama:

1. Memperkuat administrative level menengah

Memperkuat administrasi level menengah universitas adalah salah satu prasyarat untuk keberhasilan model manajerialisme baru. Ini akan menyebabkan sedikit masalah bagi model pasar sebagai inti organisasi dari jenis struktur administratif yang kuat sering sudah diberikan (dekan kuat; presiden yang kuat, fakultas yang besar dan lebih sedikit kuasa hirarkis dari pemegang kursi). Tetapi, hal ini akan menjadi masalah serius bagi model birokrasi-oligarki. Di sini, tradisi pengangkutan akademik sendiri disertai dengan harga diri komunitas akademik yang kuat yang bertanggung jawab bagi urusan akademik.

Penguatan badan perantara akan tanpa keraguan melemahkan pengaruh kepentingan akademik. Tentu saja, para dekan dan sejumlah posisi lainnya di tubuh menengah akan diselenggarakan oleh akademisi. Akan tetapi, *pertama*, akan ada insentif untuk merekrut lebih banyak dan lebih banyak adalah para profesional dari luar pada posisi ini. Banyak universitas menjadi sebuah "perusahaan", dimana lebih banyak fungsi akan butuh dilihat secara administratif dan strategi yang mungkin bertentangan dengan kepentingan individu akademisi. Oleh karena itu, ketegangan akan tumbuh antara pemegang posisi penting dalam level administrative menengah dan akademisi di universitas - universitas dengan pengenalan manajerialisme baru.

2. Setting prioritas

Universitas dengan tradisi pasar, bagaimanapun kemungkinan memiliki keuntungan adaptasi karena tradisi panjangnya menjadi perusahaan yang agak otonom. Pengalaman ini bisa membantu untuk melakukan tawar-menawar kontrak dengan pembuat kebijakan dan mewujudkannya dengan cepat dan efisien. Dalam model birokrasi-oligarki sikap pemerintah baru dalam membimbing rasionalitas substantif universitas bertentangan dengan kebebasan akademis tinggi diadakan, setidaknya ketika pemerintah sedang berusaha untuk mengganggu "urusan akademik". Tidak ada pengalaman organisasi atau struktur untuk menangani persyaratan baru ini.

Distribusi sumber daya sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dalam kontrak atau sesuai dengan aturan dan peraturan yang ditetapkan oleh pendanaan lembaga mungkin titik gesekan lain antara universitas dan politik. Sekali lagi, model pasar memiliki beberapa keuntungan sebagai Ketetapan dana penelitian telah berdiri sejak akhir Perang Dunia Kedua. Tetapi dalam kasus di Amerika Serikat menunjukkan bahwa konflik antara akademisi dan politisi tetap ada: pengaturan prioritas sering membahayakan penelitian dasar, aktivitas kunci dari komunitas ilmiah (Braun 1994). Hal ini akan sulit bagi pemerintah untuk menemukan campuran yang tepat berdasarkan prioritas dan dorongan rasa ingin tahu. Meskipun para ilmuwan digunakan untuk mengevaluasi semua rekan-rekan mereka di lembaga pendanaan, evaluasi dapat menjadi masalah rumit

ketika kriteria yang ditetapkan berdasarkan kepentingan politik dan ketika tubuh evaluasi terdiri tidak hanya dari para ilmuwan, tetapi juga dari orang awam dari sistem ekonomi dan politik.

3. Berorientasi klien

Berorientasi klien ini menegaskan tentang kemampuan perguruan tinggi untuk membangun kerjasama dengan sektor lainnya seperti korporasi yang mendukung atau menggunakan penelitian dan temuan-temuannya. Sebagaimana contoh yang diberikan oleh Etzkowitz dan Leydesdorff (1997) tentang banyaknya ilmuwan dari ilmu alam di universitas di Amerika saat ini membangun hubungan kerja sama dengan industri, dengan hasil bahwa universitas menjadi berhadapan dengan jaringan ilmiah-industri bukan sebuah organisasi yang koheren dan homogen. Sehingga penerapan new managerialism model ini dalam banyak hal lebih layak di negara-negara dengan sistem tata kelola model pasar daripada di negara-negara dengan model birokrasi-oligarki.

Dalam model oligarki birokrasi, orientasi klien hanya dapat berhasil diperkenalkan ketika administrasi universitas dan komunitas akademik mengembangkan identitas baru aksi universitas. Hal ini akan menjadi sangat sulit bagi disiplinnya yang membutuhkan menawarkan aplikasi teknologi dan yang tidak mendapat keuntungan dari uang tambahan terkait dengan layanan ini kepada masyarakat.

Sedangkan Paradeise, dkk (2009) menetapkan beberapa ciri-ciri penerapan NPM di perguruan tinggi adalah:

1. Reformasi berdasarkan pasar

- (b) Mendorong kompetisi mahasiswa antara perguruan tinggi, seperti pembuatan harga ril untuk biaya pengajaran sebagaimana tren yang berlaku di pasar, menaikkan SPP, meningkatkan kualitas pengajaran dan penggunaan voucher atau bentuk lainnya kepada siswa tertentu sebagai reformasi berdasarkan quasi-pasar.
- (c) Dana penelitian berdasarkan pasar (baik untuk perguruan tinggi swasta, publik dan penelitian institusi).
- (d) Kebijakan yang menekankan pada keragaman dan pilihan dari pada integrasi dan perencanaan.
- (e) Mendorong sektor swasta untuk memasuki pasar.
- (f) Keluar dari pasar adalah kegagalan penerimaan atas penyedia layanan publik.

1. Penekanan pada keterbatasan anggaran lunak

- (a) Menekankan pada kontrol keuangan oleh negara/kebijakan pemerintah.
- (b) Efisiensi dan value for money
- (c) "Komodifikasi" kegiatan dalam kebijakan (misalnya pengenalan tentang Hak Kekayaan Intelektual) dan dalam narasi eksplisit.

2. Menekankan pada kinerja: elaborasi pengukuran eskplisit, penilaian dan pemantauan kinerja penelitian dan pengajaran; pengembangan audit dan sistem pemeriksaan (auditiasi adalah varian dari NPM).

3. Konsentrasi dana dalam meningkatkan kinerja institusi perguruan tinggi yang tinggi (insentififikasi dari sisi penawaran).
4. Kementerian dan lembaga yang mengarahkan sistem vertikal melalui penetapan target eskplisit dan kontrak kinerja.
5. Tata kelola institusi perguruan tinggi (*hinger education institution govenance*).
 - (a) Dalam ranah tata kelola (governance), pembangunan 'retrocrates yang kuat' dan anggota non eksekutif diambil dari bisnis.
 - (b) Berpindah ke pemilihan dari pada dipilih oleh posisi senior.
 - (c) Pengurangan representasi fakultas dan serikat pekerja di tata kelola intistusi pendidikan tinggi.
6. Peran manajerial
 - (a) Peran manajerial yang sangat kuat dari Rektor, Dekan dan Ketua Jurusan.
 - (b) Pengembangan 'doktrin dan praktek' manajemen harus manaje, yaitu siapa yang memiliki tanggungjawab manajemen harus hemiliki sarana dan kemampuan untuk mengelola (pembebasan manajemen sub type NPM). Tata Kelola Institusi Perguruan Tinggi (*Hinger Education institution governance*).
7. Pertumbuhan kinerja yang berkorelasi dengan pembayaran di fakulitas dan gaya manajemen sumber daya manusia di sektor swasta.

2. The Network Governance

Governance adalah istilah yang sengaja digunakan karena lebih longer dari istilah sebelumnya 'Government' (Le Galès, 1995; Borraz and Le Galès, 2001; Kooiman, 2003). Istilah jaringan dalam konsep ini bentuknya tidak berdasar pada pengorganisasian saja tetapi juga yang memungkinkan adanya keseimbangan antara aktor-aktor yang terlibat, demokrasi yang lebih deliberative dan dampaknya, penciptaan kembali kebijakan publik yang lebih banyak, beragam dan seantara dari aktor-aktor.

Jaringan pemerintahan di Perguruan Tinggi (Paradeise, dkk, 2009) memiliki beberapa ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pengembangan jaringan institusi perguruan tinggi, dan jaringan antara Perguruan Tinggi dengan aktor sosial lainnya.
2. Substansi Jaringan yang dikembangkan adalah pengarahannya dan kapasitas pengorganisasian diri.
3. Beberapa jaringan dirancang dengan tujuan eksplisit mengenali dan memecahkan masalah secara bersama, organisasi pembelajaran dan diseminasi 'praktek yang baik' / mengedepankan pengetahuan.
4. Sistem kontrol eksternal dalam bentuk sistem '*light touch*' dan regulasi diri profesional (*professional self-regulation*).
5. Jaringan memainkan peran penting dalam sistem tata kelola Perguruan Tinggi; dalam organisasi jaringan ini, organisasi pemerintah dan non-pemerintah dari tingkat yang berbeda dan / atau area fungsional yang berbeda turut mengambil bagian.

6. Kementerian Pendidikan dan Lembaga Perguruan Tinggi yang mengadopsi peran tidak langsung dan membentuk: mereka memegang 'cincin' antara berbagai aktor sebagai penjaga utama dari kepentingan umum; ada yang lebih 'tangan off' gaya manajemen sistem di tingkat nasional, dengan sedikit penekanan pada penetapan target tingkat nasional dan perencanaan (negara fasilitasi).
7. Dalam hal gaya manajemen senior, ada penekanan pada kemampuan kepemimpinan lembut, visioning dan jaringan pendekatan berbasis; ada penekanan pada kepemimpinan didistribusikan dan pendekatan berbasis tim daripada manajemen sangat individual khas NPM.
8. Tim sumber daya manusia sistem manajemen reward tinggi performing daripada individu; hanya ada diferensiasi gaji terbatas dalam rangka melestarikan tujuan kolektif dalam jaringan.

3. *Digital-Era Governance*

Pada tahun 2005, Patrick Dunleavy, dkk Profesor Ilmu Politik dan Kebijakan Publik di Departemen Pemerintah London School of Economics (LSE), menerbitkan sebuah artikel berjudul "*New Public Management is Dead—Live Digital-Era Governance*" (Dunleavy, et al. 2005). Sebagaimana judul artikelnya, Profesor Dunleavy, dkk mengusulkan bahwa paradigma organisasi *New Public Management* telah menjadi usang. Dunleavy, dkk mengkritisi *New Public Management* dengan alasan bahwa jika ada manajemen publik baru (*new public management*) maka pasti ada manajemen publik "tua" (*Old Public Management*). Teori manajemen publik

tradisional - tanpa istilah "baru" - menyatakan bahwa politik adalah penting untuk memahami bagaimana organisasi publik bekerja. Awalnya, organisasi publik dipelajari dengan bantuan teori yang awalnya dikembangkan untuk menjelaskan cara kerja sektor swasta, sehingga tidak ada cukup pengetahuan untuk memahami tentang fungsi organisasi publik dalam konteks politik. Teori manajemen publik membawa politik ke dalam analisis ini.

Manajemen publik baru adalah reaksi terhadap teori-teori administrasi publik tradisional. Karena masalah keuangan dan fiskal negara kesejahteraan, sehingga dibutuhkan ide-ide baru untuk berinovasi dalam organisasi publik. Berdasarkan paradigma neo-liberal, maka bentuk dari ide-ide yang berbeda dalam organisasi publik dikembangkan, yang disebut "manajemen publik baru". Organisasi publik disamakan dengan organisasi-organisasi swasta. Semangat kewirausahaan diperkenalkan ke ranah publik; Namun, dimensi politik yang tersisa. Dalam pandangan Dunleavy ini, ada tiga karakteristik penting dari NPM:

- Pemilahan;
- Kompetisi;
- Insentivikasi

Bagian yang menarik dari analisis menyangkut asumsi yang menghubungkan perubahan rezim manajemen publik (manajemen publik baru) dengan tingkat kompetensi warga otonom dan pada tingkat kelembagaan serta kompleksitas kebijakan dalam memecahkan masalah

sosial. Profesor Dunleavy mengasumsikan hubungan antara NPM, tumbuhnya kompleksitas sosial, menurunnya kepercayaan terhadap birokrasi dan demokrasi perwakilan. Atas dasar analisisnya, yang memberikan penjelasan secara parsial atas bangkitnya partai-partai populis, pada kedua sisi kiri dan kanan dari spektrum politik, yang sangat penting dari manajemen publik baru, biasanya tanpa menjadi akrab dengan istilah. Kesimpulannya adalah bahwa manajemen publik baru mengarah ke kompleksitas yang lebih tinggi, dan pada saat yang sama tidak memecahkan masalah sosial. Menurut Dunleavy (2005) mengajukan alternatif terbarunya yaitu *Era Digital Governance* (DEG), yang menerapkan beberapa ide penting:

- reintegrasi;
- kebutuhan berbasis holisme;
- perubahan digitalisasi.

Adapun komponen kunci dari Era-Digital Pemerintahan tersebut dijabarkan dalam Tabel 2.

Tabel.2. Komponen Kunci Era Digital Pemerintahan

| Tema | Komponen |
|------------------------|---|
| Reintegrasi | Rollback agencification Joined-up governance (JUG) Re-Governmentalization Reinstating central process Radically squeezing production cost Reengineering back-office function Procurement concentration and specialization Network simplification |
| Needs-Based Holism | Client-based or needs based reorganization One-Stop Provision Iterative and “ask once” information-seeking Data Warehousing End-to-End service engineering Agile government process |
| Digitalization Process | Electronic Service Delivery New Form of automated process – zero touch technologies (ZTT) Active channe streaming Facilitating isocratic administration and co-production Moting toward open-book government |

Sumber: Dunleavy, dkk (2005:481)

DEG pada hakikatnya merupakan bagian dari NPM atau mendorong pengintegrasian praktek NPM dengan sistem informasi.

Teori ini akan dibahas lebih mendalam pada sub bab lainnya.

E. Tata Kelola Perguruan Tinggi berbasis Sistem Informasi Manajemen

1. Konsep Sistem Informasi Manajemen

a. Sistem

Sistem sering didefinisikan sebagai komponen-komponen yang terintegrasi dan saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Effy Oz (2009:11) mengemukakan bahwa sistem adalah susunan komponen yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama, atau beberapa tujuan,

dengan menerima masukan, memprosesnya, dan menghasilkan output secara terorganisir

Nugroho (2008:17) mendefinisikan sistem sebagai berikut:

“sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan. Hal pertama yang perlu diperhatikan dalam suatu sistem adalah elemen-elemennya. Tentunya setiap sistem memiliki elemen-elemen sendiri, yang kombinasinya berbeda antara sistem yang satu dengan sistem yang lain. Namun demikian, susunan dasarnya tetap sama”

Definisi yang dikemukakan oleh Nugroho di atas menegaskan bahwa sistem dibangun dari elemen-elemen atau disebut juga dengan sub sistem yang berbeda satu dengan yang lainnya, akan tetapi elemen-elemen tersebut saling berhubungan satu dengan yang lainnya dalam suatu dasar susunan yang sama.

b. Informasi

Dalam mendefinisikan informasi, perlu juga didefinisikan tentang data. Istilah "data" dan "informasi" tidak berarti hal yang sama. Data kata berasal dari bahasa Latin datum, secara harfiah diberikan atau fakta, yang mungkin berupa angka, pernyataan, atau gambar. Data adalah bahan mentah dalam produksi informasi. Informasi, di sisi lain, adalah fakta atau kesimpulan yang memiliki makna dalam suatu konteks. Data mentah jarang bermakna atau berguna sebagai informasi. Untuk menjadi informasi, data dimanipulasi melalui tabulasi, analisis statistik, atau operasi lain yang mengarah ke pemahaman yang lebih besar tentang suatu situasi (Effy Oz, 2009:9).

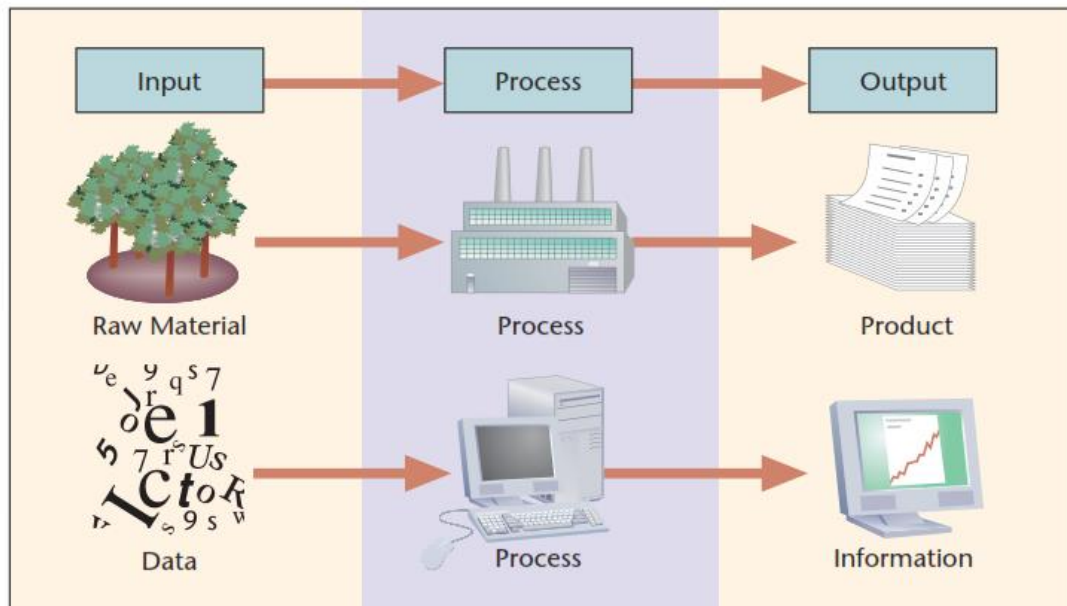
Laudon & Laudon (2012:16) mendefinisikan informasi adalah data yang telah dibentuk menjadi sesuatu yang memiliki arti dan berguna bagi manusia. Definisi ini jelas sekali menjelaskan tentang maksud data dan informasi. Informasi bermula dari data yang dihimpun (*input*) kemudian diolah (*process*) sehingga menghasilkan informasi (*output*).

c. Manajemen

Setelah mendefinisikan sistem dan informasi, maka diperlukan juga pendefinisian tentang manajemen. Hasibuan (2005:2) mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

d. Sistem Informasi

Effy Oz (2009:10) mengemukakan bahwa proses adalah manipulasi data, biasanya dengan tujuan menghasilkan informasi. Karena itu, data pada dasarnya adalah bahan mentah, sedangkan informasi adalah output. Sama seperti bahan mentah yang diproses di bidang manufaktur untuk menciptakan produk akhir yang berguna, maka data mentah diproses dalam sistem informasi untuk menciptakan informasi yang berguna (lihat Gambar 3). Beberapa proses, bagaimanapun, menghasilkan satu set data lagi.



Gambar 3. Input-Proses-Output Sistem Informasi
Sumber: Effy Oz (2009:10)

Lebih lanjut Laudon & Laudon (2012:15) mendefinisikan sistem informasi sebagai berikut:

“sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Selain menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan sistem informasi juga dapat membantu manajer dan karyawan menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit, dan menciptakan produk baru”.

Sebuah informasi akan memiliki manfaat jika memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

- 1) Relevan, Informasi harus berkaitan dengan masalah yang dihadapi. Misalnya, jumlah total tahun pendidikan mungkin tidak relevan dengan kualifikasi seseorang untuk pekerjaan baru. Informasi yang relevan mungkin bahwa orang tersebut telah bertahun-tahun mengikuti

pendidikan di bidang teknik mesin dan bertahun-tahun pengalaman. Informasi juga harus disajikan dengan cara yang membantu seseorang memahaminya dalam konteks tertentu.

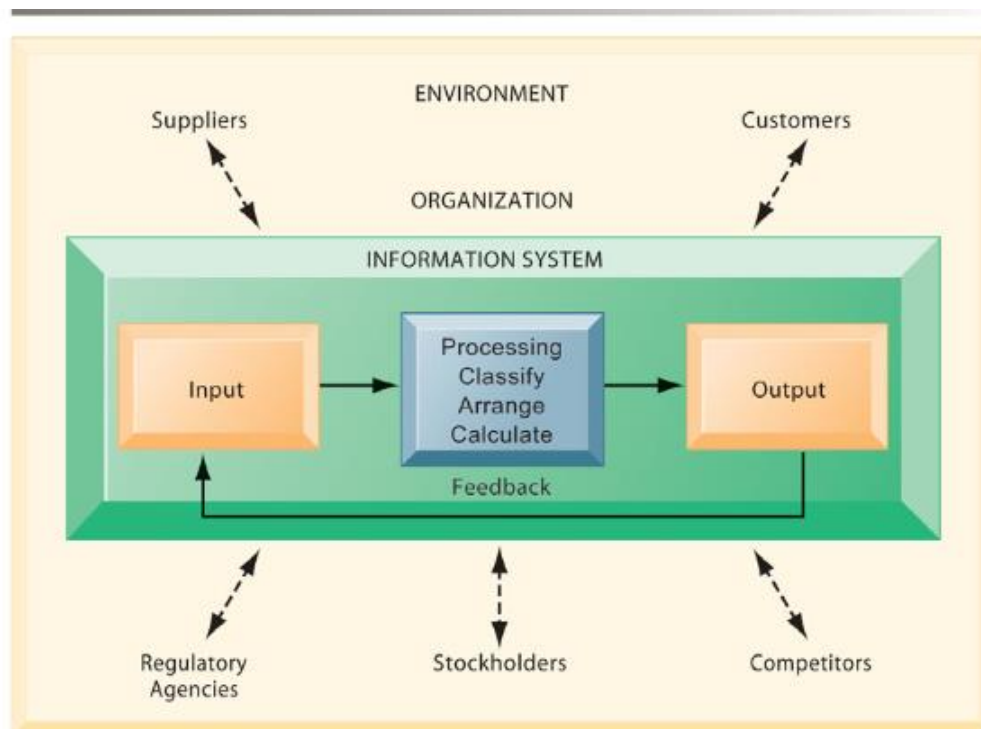
- 2) Komplit, Informasi parsial sering lebih buruk daripada tidak ada informasi. Misalnya, data pemasaran tentang pendapatan rumah tangga dapat menyebabkan keputusan yang buruk jika tidak disertai dengan informasi penting tentang kebiasaan konsumsi dari populasi yang ditargetkan.
- 3) Akurat, Informasi yang salah bisa mengarah pada keputusan yang membawa malapetaka. Sebagai contoh, catatan yang tidak akurat tentang reaksi pasien terhadap penisilin dapat menyebabkan seorang dokter menyakiti pasien sambil percaya bahwa dia membantunya.
- 4) Kekinian, keputusan sering didasarkan pada informasi terbaru yang tersedia, tetapi apa yang merupakan fakta kemarin mungkin tidak lagi menjadi hari ini. Misalnya, keputusan investasi jangka pendek untuk membeli saham hari ini berdasarkan harga saham kemarin mungkin merupakan kesalahan mahal jika harga saham telah meningkat sementara.
- 5) Ekonomis, Dalam pengaturan bisnis, biaya untuk mendapatkan informasi harus dianggap sebagai satu elemen biaya yang terlibat dalam keputusan apa pun. Misalnya, permintaan untuk produk baru harus diteliti untuk mengurangi risiko kegagalan pemasaran, tetapi jika riset

pasar terlalu mahal, biaya memperoleh informasi dapat mengurangi laba dari penjualan. (Effy Oz, 2009:11)

a. Proses Sistem Informasi

Dengan pemahaman tentang tentang "informasi" dan "sistem," di atas maka dapat mendefinisikan tentang sistem informasi. Effy Oz (2009:13) mendefinisikan sistem informasi (SI) sebagai semua komponen yang bekerja sama untuk memproses data dan menghasilkan informasi. Hampir semua sistem informasi bisnis terdiri atas banyak subsistem dengan sub-sasaran, semuanya berkontribusi pada tujuan utama organisasi.

Tiga proses dalam sistem informasi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan organisasi dalam membuat keputusan, mengendalikan operasi, menganalisis masalah, dan menciptakan produk atau layanan baru. Proses tersebut adalah meliputi input, pemrosesan, dan output. Input menangkap atau mengumpulkan data mentah dari dalam organisasi atau dari lingkungan eksternalnya. Pemrosesan mengubah masukan mentah ini menjadi bentuk yang bermakna. Output mentransfer informasi yang diproses ke orang-orang yang akan menggunakannya atau ke kegiatan yang akan digunakan. Sistem informasi juga membutuhkan umpan balik, yang merupakan keluaran yang dikembalikan kepada anggota organisasi yang tepat untuk membantu mereka mengevaluasi atau memperbaiki tahap input.



Gambar 4. Proses Sistem Informasi
Sumber: Loudon & Loudon (2014:47)

Dari Gambar 4 menunjukkan bahwa suatu sistem informasi berisi informasi tentang suatu organisasi dan lingkungan sekitarnya. Tiga kegiatan dasar-input, pemrosesan, dan output-menghasilkan kebutuhan organisasi informasi. Umpan balik adalah output yang dikembalikan ke orang atau kegiatan yang sesuai dalam organisasi untuk mengevaluasi dan memperbaiki input. Para aktor lingkungan, seperti pelanggan, pemasok, pesaing, pemegang saham, dan badan pengatur, berinteraksi dengan organisasi dan sistem informasinya.

b. Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi yang berbasis kepada komputer memiliki sejumlah komponen yaitu:

- 1) Perangkat keras, perangkat keras komponen untuk melengkapi kegiatan memasukkan data, memproses data dan mengeluarkan data;
- 2) Perangkat lunak, yaitu program dan instruksi yang diberikan kepada computer;
- 3) Database, yaitu kumpulan data dan informasi yang diorganisasikan sedemikian rupa sehingga mudah diakses pengguna sistem informasi.
- 4) Telekomunikasi, yaitu komunikasi yang berhubungan antara pengguna sistem dengan sistem computer secara bersama-sama ke dalam suatu jaringan kerja yang efektif;
- 5) Manusia, yaitu personel yang dari sistem informasi, meliputi manajer, analis, programmer dan operator serta bertanggungjawab terhadap pengawasan sistem. (Stair dalam Al Fatta, 2007:9)

c. Dimensi Sistem Informasi

Untuk memahami tentang sistem informasi maka perlu dipahami tentang dimensi-dimensi pokoknya yaitu manajemen, organisasi dan teknologi, (Laudon & Laudon, 2012:17) seperti tampak pada Gambar 5.



Gambar 5. Dimensi Sistem Informasi
Sumber: Laudon & Laudon (2012:18)

1) Organisasi

Sistem informasi merupakan bagian integral dari organisasi. Memang, untuk beberapa perusahaan, seperti perusahaan pelaporan kredit, tidak akan ada bisnis tanpa sistem informasi. Elemen-elemen kunci dari suatu organisasi adalah orang-orangnya, struktur, proses bisnis, politik, dan budaya. Kami memperkenalkan komponen organisasi ini di sini dan menjelaskannya secara lebih detail. Organisasi memiliki struktur yang terdiri atas berbagai tingkat dan spesialisasi. Struktur mereka mengungkapkan pembagian kerja yang jelas. Otoritas dan tanggung jawab dalam sebuah perusahaan bisnis diatur sebagai hierarki, atau struktur piramida. Tingkat

hirarki atas terdiri atas karyawan manajerial, profesional, dan teknis, sedangkan tingkat yang lebih rendah terdiri atas personil operasional.

2) Manajemen

Tugas manajemen adalah memahami berbagai situasi yang dihadapi oleh organisasi, membuat keputusan, dan merumuskan rencana aksi untuk memecahkan masalah organisasi. Manajer merasakan tantangan bisnis di lingkungan; mereka menetapkan strategi organisasi untuk menanggapi tantangan tersebut; dan mereka mengalokasikan sumber daya manusia dan keuangan untuk mengkoordinasikan pekerjaan dan mencapai kesuksesan. Sepanjang, mereka harus menjalankan kepemimpinan yang bertanggung jawab.

Manajer harus melakukan lebih dari mengelola apa yang sudah ada. Mereka juga harus menciptakan produk dan layanan baru dan bahkan menciptakan kembali organisasi dari waktu ke waktu. Bagian penting dari tanggung jawab manajemen adalah kerja kreatif yang didorong oleh pengetahuan dan informasi baru. Teknologi informasi dapat memainkan peran yang kuat dalam membantu manajer merancang dan memberikan produk dan layanan baru serta mengarahkan dan mendesain ulang organisasi mereka.

3) Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah salah satu dari banyak alat yang digunakan manajer untuk mengatasi perubahan. Teknologi informasi ini

berkenaan dengan perangkat keras, perangkat lunak, manajemen teknologi serta teknologi jaringan dan telekomunikasi.

- a) **Perangkat keras komputer** adalah peralatan fisik yang digunakan untuk input, pengolahan, dan kegiatan output dalam suatu sistem informasi. Ini terdiri atas: komputer berbagai ukuran dan bentuk (termasuk perangkat genggam mobile); berbagai input, output, dan perangkat penyimpanan; dan perangkat telekomunikasi yang menghubungkan komputer bersama.
- b) **Perangkat lunak komputer** terdiri atas instruksi terperinci dan terprogram yang mengontrol dan mengkoordinasikan komponen perangkat keras komputer dalam sistem informasi.
- c) **Teknologi manajemen data** terdiri atas perangkat lunak yang mengatur organisasi data pada media penyimpanan fisik.

Teknologi jaringan dan telekomunikasi, yang terdiri atas perangkat fisik dan perangkat lunak, menghubungkan berbagai perangkat keras dan mentransfer data dari satu lokasi fisik ke lokasi lainnya. Komputer dan peralatan komunikasi dapat dihubungkan dalam jaringan untuk berbagi suara, data, gambar, dan video. Jaringan menghubungkan dua atau lebih komputer untuk berbagi data atau sumber daya, seperti printer.

e. **Sistem Informasi Manajemen**

Dari sejumlah uraian tentang sistem informasi di atas maka pertanyaan pokok berikutnya adalah apa itu sistem informasi manajemen?

Bartor sebagaimana dikutip oleh Sri Wiludjeng (2007:77) mendefinisikan SIM sebagai berikut:

“management information system is a formal system of gathering, integration, comparing, analyzing, and dispersing information internal and external to the enterprise in a timely, effective, and efficient manner”

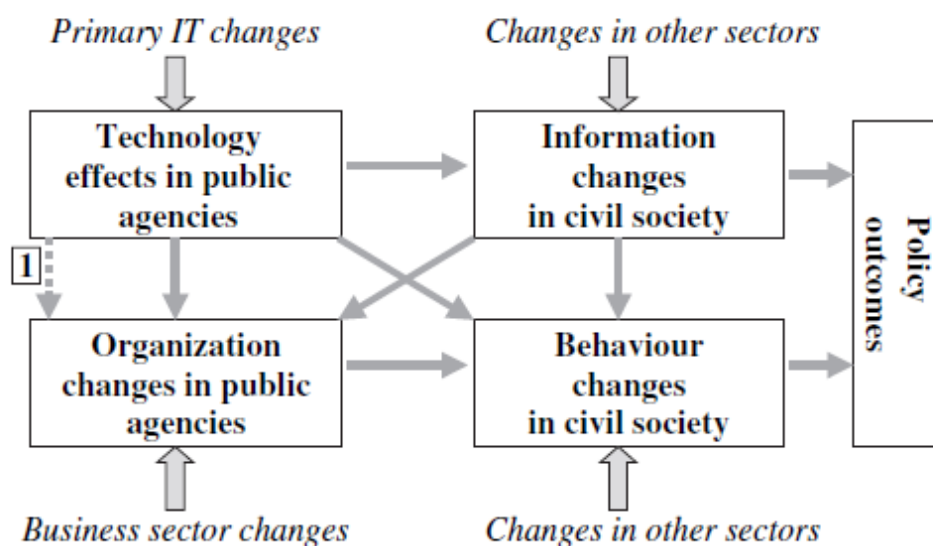
Sri Wiludjeng (2007:79) juga mengemukakan bahwa informasi yang dibutuhkan dalam aktivitas manajerial dapat diperoleh dari 2 sumber, yaitu informasi dari luar (eksternal information) dan informasi dari dalam (internal information). Untuk memperlancar proses manajemen, setiap tingkatan manajemen membutuhkan informasi baik yang berasal dari luar maupun dari dalam. Setiap tingkatan manajemen membutuhkan informasi yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan adanya keluasan tugas dan tanggungjawab yang diembannya. Manajemen puncak (*top manager*) mempunyai tugas dan tanggungjawab secara perusahaan secara keseluruhan (strategic) sehingga manajer puncak harus mempunyai pemikiran yang berorientasi kedepan dan keluar perusahaan. Oleh karena itu, manajer puncak membutuhkan informasi yang berasal dari luar sebesar >50%, sedangkan manajer tingkat menengah membutuhkan informasi dari dalam dan dari luar secara berimbang atau 50% dan informasi dari internal dibutuhkan oleh manajer tingkat bawah (lower manager lebih dari 50%.

2. Sistem Informasi Manajemen di Sektor Publik

Sistem informasi manajemen di sektor publik menggunakan sejumlah istilah seperti system informasi public, e-government, e-governance maupun digital governance (DG). Hovy (2012:44)

mengemukakan bahwa Digital (electronic) Government menyangkut penggunaan teknologi digital untuk mendukung dan meningkatkan pemerintahan.

Dalam teori *Digital-Era Governance* Dunleavy, dkk (2005) menegaskan bahwa dalam era tata kelola digital, ditandai dengan kompleksitas perubahan yang diikuti dengan perubahan teknologi informasi dan penanganan informasi secara terpusat dalam jangkauan yang luas dan berlangsung dalam dimensi yang lebih banyak secara bersamaan dibandingkan dengan pengaruh TI sebelumnya. Dalam kotens ini digambarkan proses sentralisasi Perubahan Teknologi Informasi dalam Manajemen Publik kontemporer sebagai berikut:



1 Organizational change brought about via increased IT outsourcing

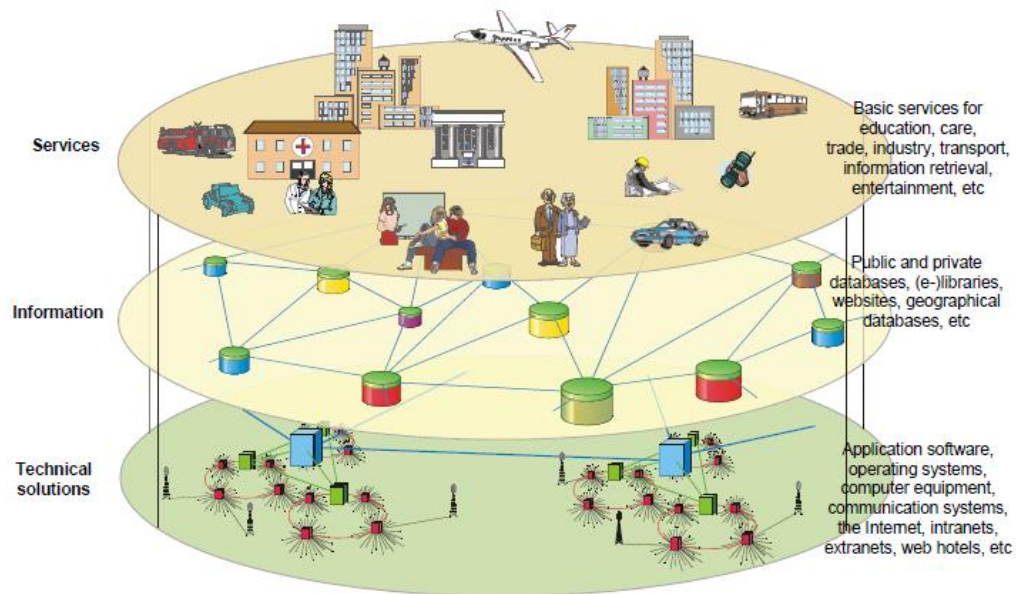
Gambar 6. Sentralisasi perubahan Teknologi Informasi dalam Manajemen Publik saat ini

Dari gambar di atas menunjukkan berbagai perubahan pada teknologi informasi utama akan berdampak pada penyelenggara publik, yang berikutan pada perubahan organisasi sektor publik.

Terdapat juga istilah tentang sistem informasi publik yang biasanya didefinisikan sebagai sistem informasi yang digunakan dalam manajemen publik, yaitu dengan organisasi milik sektor publik (Bozeman and Bretschneider, 1986). Menurut Sundgren (2005) sistem informasi publik dapat dianalisis dari tiga perspektif, yaitu:

- a. perspektif pragmatis: mengapa, dan untuk tujuan apa sistem informasi publik yang dibutuhkan?
- b. perspektif semantik: apa isi dari sistem informasi publik?
- c. perspektif sintaksis: bagaimana sistem informasi publik dibangun?

Tiga perspektif tersebut sesuai dengan tiga tingkat solusi, atau tiga platform sebagai gambar versi asli yang dibuat oleh Stefan Nilsson- Gistvik yang dikemukakan oleh Sundgren (2005) sebagai berikut:

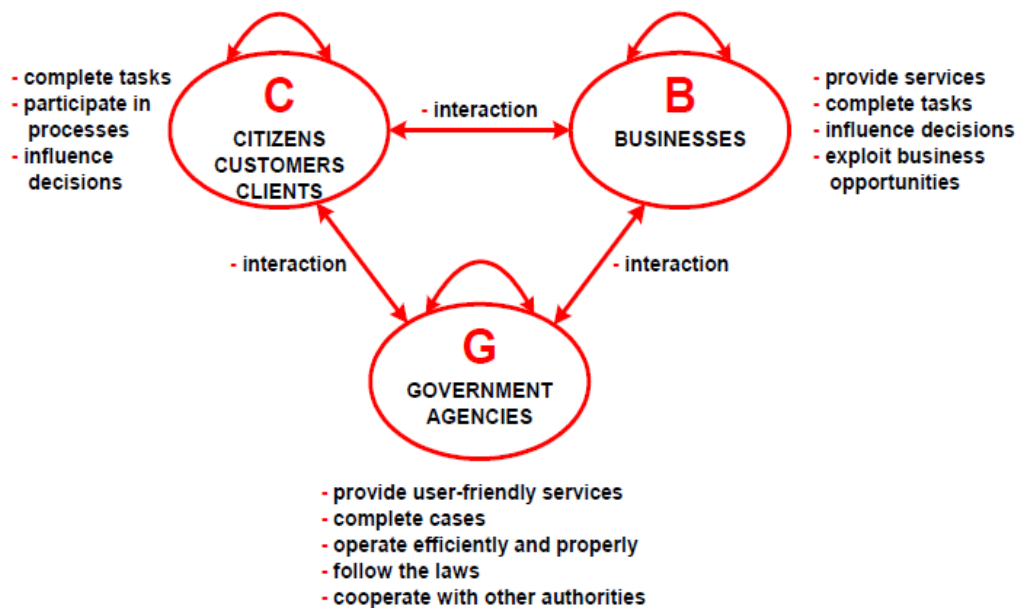


Gambar 7. Tingkatan Solusi Sistem Informasi Publik
Sumber: Sundgren (2005)

Menurut Sundgren (2005) terdapat tiga aktor yang terlibat dalam sistem informasi publik, yaitu:

- C : Orang pribadi atau rumah tangga/keluarga dalam peran mereka sebagai warga Negara, klien atau pelanggan.
- B : Perusahaan bisnis atau tipe organisasi lain seperti organisasi non profit.
- G : Intansi Pemerintah atau lembaga-lembaga pada tingkatan yang berbeda (pusat, daerah, lokal).

Interaksi pada aktor dalam sistem informasi publik digambarkan sebagai berikut:



Gambar 8. Aktor dan Interaksi dalam Sistem Informasi Publik

Gambar 8 di atas menunjukkan perbedaan interaktor antara aktor satu dengan aktor lainnya:

- warga berinteraksi dengan lembaga pemerintah dan bisnis, dan dengan orang lain
- bisnis berinteraksi dengan lembaga pemerintah dan dengan pelanggan (orang dan bisnis)
- Instansi pemerintah berinteraksi dengan warga dan bisnis, dan dengan instansi pemerintah lainnya.

Sehingga pada akhirnya, akan terjadi 6 jenis interaksi, yaitu:

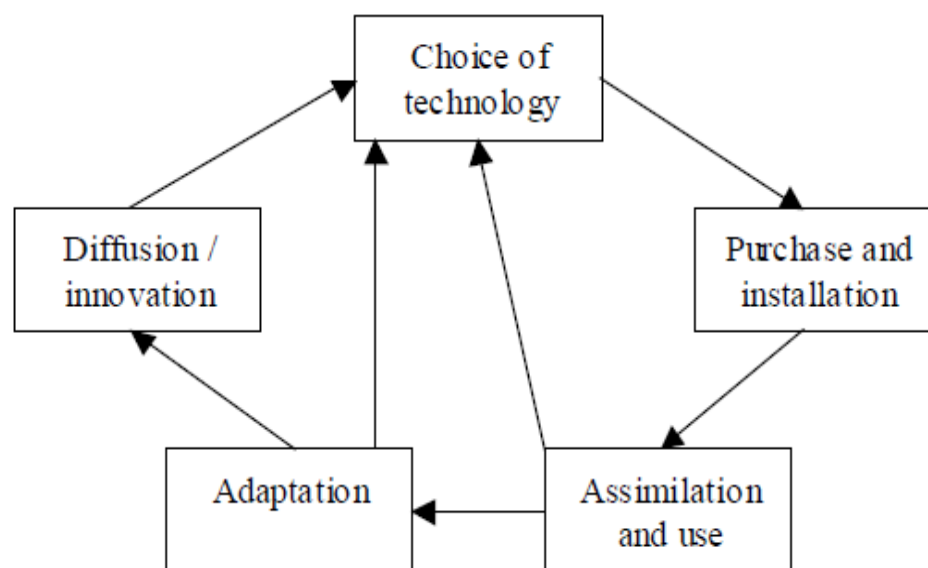
- Interaksi Citizen/Government (C ↔ G)
- Interaksi Business/Government (B ↔ G)
- Interaksi Citizen/Business (C ↔ B)
- Interaksi Citizen/Citizen (C ↔ C)
- Interaksi Business/Business (B ↔ B)

- Interaksi Government/Government (G ⇔ G)

Gartner (dalam Backus, 2001) mengungkapkan empat model perkembangan *E-Governance* yaitu:

- | | | | |
|---------------------|----------------|---|------------------------------------|
| a. Awal 90-an | Informasi | → | Kehadiran |
| b. Pertengahan 90an | Interaction | → | Asupan |
| c. Saat ini | Transaction | → | Transaksi lengkap |
| d. Akan datang | Transformation | → | Integrasi dan perubahan organisasi |

Penelitian ini menggunakan model siklus hidup transfer teknologi informasi yang dibangun oleh Baark dan Heeks (1999) sebagaimana digambarkan sebagai berikut:



Gambar 9. Siklus Hidup Transfer Teknologi
Sumber: Baark dan Heeks (1999:187)

Berkenaan dengan penggunaan manajemen sistem informasi dalam organisasi, Bretschneider (1990) membuat hipotesis perbedaan antara organisasi publik dan private sebagai berikut:

Tabel 3. Perbedaan Organisasi Publik dan Privat dalam Manajemen Sistem Informasi Organisasi

| Dimensi | Ekspektasi Organisasi Publik |
|--|---|
| Lingkungan Organisasi Ketergantungan Red Tape/ Accountability | Lebih Lebih |
| Tindakan Manajerial Evaluasi Perencanaan Penempatan Manajer Puncak | Kurang kriteria Ekonomi Lebih pada kriteria kemungkinan untuk dikerjakan. Lebih pada keterhubungan antar organisasi Rendah |

Sumber: Bretschneider (1990:538)

Moon (2002:426) mengemukakan bahwa dalam e-government terdapat sejumlah tahapan pengembangan, yang masing-masing mencerminkan tingkat kecangihan teknis atau kematangan, yaitu:

- (1) Penyebaran informasi secara sederhana (*one-way communication*)
- (2) Permintaan dan tanggapan (*two-way communication*)
- (3) Layanan dan transaksi keuangan
- (4) Integrasi (*horizontal and vertical integration*)

Tseng dan Hu (2012) mengemukakan bahwa E-government telah mencapai usia dan banyak yang menyarankan bahwa e-government akan digunakan oleh pemerintah untuk menyediakan interaksi dalam aktivitas, transaksi, integrasi, dan pelibatan. Berkenaan dengan e-government atau digital government ini, Hovy (2012) mengembangkan sebuah model tri partit atau *A Tripartite model of ICT in Government*, yang menjelaskan digital government dalam tiga tiga perspektif komplementer, yaitu:

- a) Pemerintah sebagai Pengolah Informasi (Government as an information processor). Ini bagian dari model adalah yang paling jelas dalam penelitian DG saat ini. Dari perspektif Ilmu Komputer, pemerintah hanyalah prosesor informasi, dengan pejabat pemerintah dan / atau warga negara sebagai pengguna. Oleh karena itu kita dapat bertanya: Bagaimana cara pemerintah berfungsi sebagai pengolah informasi? Kebutuhan pengumpulan, penyimpanan, transformasi, dan penyebaran informasi apa yang ada dalam bisnis pemerintah? Dengan cara apa TIK yang ada dapat dikerahkan? TIK baru apa yang dapat dikembangkan untuk membantu kebutuhan pemrosesan informasi pemerintah? Pertanyaan-pertanyaan ini jelas merupakan minat utama para ilmuwan komputer dan faktor manusia psikolog dan ergonomis. Jawabannya mencakup penelitian ICT 'keras' dalam algoritme, struktur data, sistem, dan antarmuka manusia-komputer, serta perangkat lunak dan konstruksi dan pengujian perangkat keras.
- b) Pemerintah sebagai fungsi (Government as a function). Bagian dari model ini adalah normatif. Pertanyaannya berkenaan tentang: Bagaimana seharusnya fungsi pemerintah dalam kasus yang ideal, dan bagaimana ICT yang ada dan baru dapat digunakan untuk membantu mencapai cita-cita ini? Jenis proses, data, dan keputusan apa yang akan meningkatkan kinerja pemerintah? Pada dasarnya, pertanyaan-pertanyaan ini didasarkan pada prinsip-prinsip etika dan hukum, dan pada kontrol yang akan dilaksanakan di pemerintahan. Hal ini karena pemerintah menempati posisi yang unik dalam masyarakat, yang membutuhkan kepercayaan warga, secara

bersamaan, di arena kekuatan (kepolisian, keamanan, dan militer), universalitas (bertentangan dengan bisnis, pemerintah harus melayani semua orang secara setara, bahkan di tempat yang tidak dapat diakses atau dengan kondisi yang melemahkan), dan privasi (pemerintah memiliki akses ke informasi sensitif seperti keuangan pribadi dan mungkin kondisi kesehatan). Kekhawatiran ini memanasifasikan diri mereka sebagai pedoman untuk penemuan, pengembangan, dan penyebaran TIK untuk pemerintah. Pertanyaan-pertanyaan dalam dimensi ini adalah kepentingan utama bagi para ahli etika praktis, ilmuwan politik, dan sarjana hukum. Jawabannya melibatkan studi yang dapat ditafsirkan secara normatif untuk menghasilkan desiderata, pedoman, dan saran untuk solusi TIK baru untuk pemerintahan yang lebih baik.

- c) Pemerintah sebagai organisasi (*government as organization*). Bagian dari model ini bersifat evaluatif. Pertanyaannya berkenaan tentang: Seberapa baik atau bisakah fungsi pemerintah dalam praktik, menggunakan TIK? Dapatkah seseorang menemukan metode yang lebih baik dalam menggunakan TIK yang sudah ada atau yang baru? Dapatkah seseorang meningkatkan efektivitas pemerintah dengan ICT baru? Dalam dimensi ini juga, pemerintah menempati posisi yang unik terkait dengan peran bisnis, perawatan kesehatan, pendidikan, dan fungsi sosial lainnya: dalam bisnis pemerintahan, pemerintah tidak memiliki pesaing! Warga negara, sebagai konsumen layanan pemerintah, harus membayar pajak, tetapi tidak memiliki pilihan untuk penyedia layanan alternatif. Parahnya, warga tidak

dalam posisi mudah menuntut pertanggungjawaban langsung. Tanpa kekuatan seperti kapitalis untuk menjaga mereka sejalan, pemerintah memiliki kecenderungan terkenal menjadi tidak efisien, gembung, dan otoriter. Untuk mengatasi hal ini, para peneliti dan pengembang TIK untuk pemerintah harus waspada terhadap potensi inefisiensi dan pemborosan. Pertanyaan-pertanyaan dalam dimensi ini adalah kepentingan utama bagi organisasi dan pakar manajemen, peneliti sistem informasi, dan sosiolog dan antropolog sosial yang tertarik pada efek praktis pemerintah pada masyarakat. Jawabannya melibatkan pengukuran yang mengukur utilitas dan efektivitas TIK dalam pemerintahan, dan itu harus menjadi sangat penting bagi para pengembang TIK tersebut.

3. Sistem Informasi Manajemen di Perguruan Tinggi

Penerapan sistem informasi manajemen di perguruan tinggi telah menjadi sebuah tuntutan utama saat ini. Day dan Sobhan (2008:433) mengemukakan bahwa banyak universitas memanfaatkan TIK untuk meningkatkan kegiatan universitas dalam bidang pengajaran, pembelajaran, penelitian dan pengembangan, administrasi, dan lain-lain. Mereka juga menegaskan bahwa Dalam konteks universitas, aplikasi e-Governance mencakup layanan untuk semua pemangku kepentingan dengan cara bertukar informasi dan / atau bertransaksi dana.

Day dan Sobhan (2008:434) mengemukakan 6 kategori aplikasi atau sistem informasi manajemen yang dapat diterapkan di universitas, yaitu:

a) *University to Citizen (U2C) Application*

Menawarkan sebagian besar layanan organisasi kepada warganya (siswa). Melalui aplikasi ini, universitas mempublikasikan informasi, menawarkan layanan online reguler kepada anggotanya. Tujuan U2C adalah untuk menetapkan berbagai pilihan dan saluran komunikasi antara universitas dan warganya.

b) University to Bussiness (U2B) Aplication

Melalui aplikasi U2B, rekanan mitra bisnis dan individu (konsultan, universitas sejawat, pemasok, dll) berkomunikasi dan bertransaksi dengan universitas. Aplikasi ini juga melayani permintaan bisnis eksternal; dan meningkatkan efisiensi dan kualitas komunikasi / transaksi dengan rekan bisnis.

c) University to University (U2U) Aplication

Untuk memproses transaksi berbagai jenis, diperlukan kolaborasi dan masukan dari berbagai departemen / unit. Mungkin juga ada kebutuhan untuk berkomunikasi dan bertransaksi dengan anak perusahaan (jika ada) dari universitas. Tujuan U2U adalah untuk memastikan kolaborasi dan koordinasi yang efisien di antara proses unit intra / antar universitas.

d) University to Donors (U2D) Aplication

Aplikasi U2D membangun saluran komunikasi yang aman, lancar dan otentik dengan para donaturnya (pengusaha, filantropis, wali amanat, rumah perusahaan, dll).

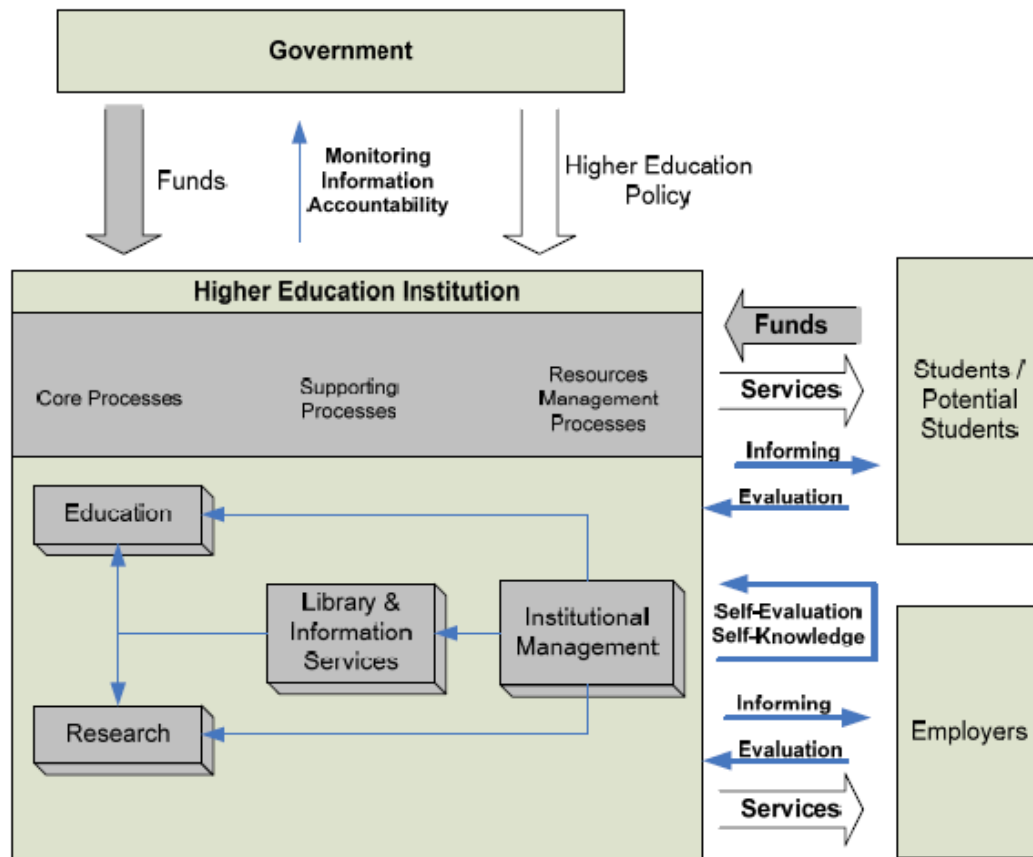
e) *University to Regulator (U2R) Application*

Universitas dijalankan oleh konstitusinya sesuai dengan undang-undang / tindakan universitas dan / atau negara. Aplikasi U2R menyediakan antarmuka antara universitas dan regulator termasuk University Grants Commission (UGC), Departemen Pendidikan, dll.

f) *University to Employee (U2E) Application*

U2E mungkin adalah aplikasi yang paling sedikit diadopsi. Terutama universitas perlu fokus pada aplikasi U2C, U2B dan U2U; sementara mereka dapat menganggap U2E sebagai bagian integral dari U2U. Melalui U2E, universitas menawarkan layanan kepada karyawan mereka yang memungkinkan mereka (karyawan) untuk berinteraksi dengan manajemen senior.

Sementara itu, Frackmann (2007) menggambarkan tentang kebutuhan informasi untuk proses pertukaran para perguruan tinggi sebagai berikut:



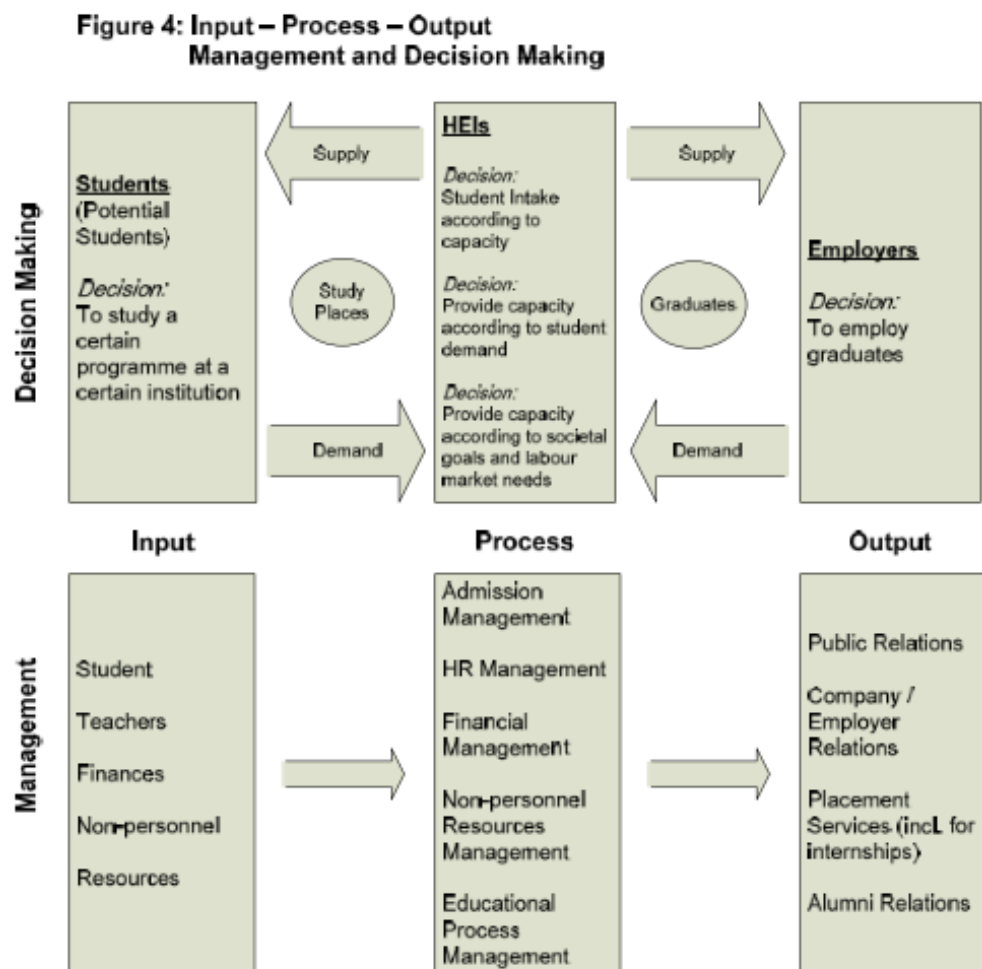
Gambar 10. Kebutuhan Informasi untuk Perguruan Tinggi
Sumber: Frakman, (2007:6)

Dari gambar di atas, kebutuhan informasi untuk proses pertukaran di Perguruan Tinggi dapat diringkas tentang kebutuhan apa yang dibutuhkan perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

- (1) Informasi untuk menginformasikan potensi mahasiswa dan potensi tenaga kerja lulusannya.
- (2) Informasi untuk menginformasikan kepada pemerintah untuk mengaktifkan kebijakan pendidikan tinggi dan alokasi dana.
- (3) Informasi dalam konteks evaluasi diri dari layanan oleh penyedia layanan (self-knowledge of the HEI)

(4) Manajemen informasi dalam konteks proses pendidikan tinggi (proses pendidikan dan proses pengelolaan sumber daya).

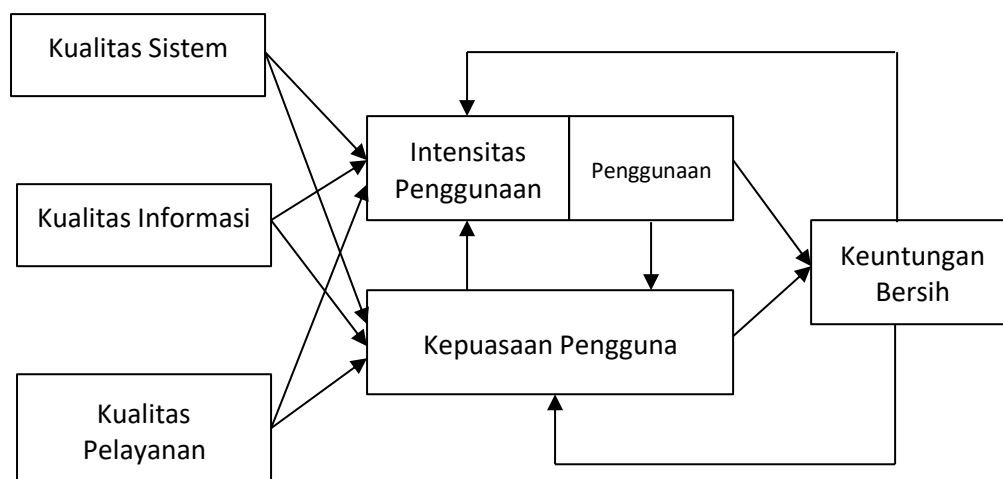
Sementara itu, dalam konteks Input-Process-Output dalam pengambilan keputusan dan manajemen digambarkan prosesnya sebagai berikut:



Gambar 11. Input-Proses-Output SI dalam Manajemen dan Pengambilan Keputusan Perguruan Tinggi
 Sumber: Frakman (2003:9)

4. Model Sistem Informasi Manajemen yang Baik

Sementara itu, salah satu model yang populer dalam mengukur keberhasilan penggunaan suatu sistem informasi dalam suatu organisasi adalah model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2008). Model ini memiliki kerangka, aspek dan pengukuran-pengukuran yang lengkap dalam menilai berhasil tidaknya suatu sistem organisasi digunakan dalam tata kelola organisasi, tak terkecuali juga pada perguruan tinggi. Model Sukses Sistem Informasi yang terbaru ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 12. Model SI Sukses DeLone dan McLean Terbaru
Sumber: Petter, DeLone dan McLean (2008:238)

Penjelasan atas aspek-aspek utama dan mengukur pada komponen-komponen dalam model sistem informasi di atas secara singkat diuraikan sebagai berikut:

- **Kualitas sistem** - karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi. Misalnya: kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, dan kemudahan belajar, serta fitur sistem intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu respon.

- **Kualitas informasi** - karakteristik yang diinginkan dari sistem output; yaitu, laporan manajemen dan halaman Web. Sebagai contoh: relevansi, dimengerti, akurasi, keringkasan, kelengkapan, dimengerti, kekinian, ketepatan waktu, dan kegunaan.
- **Kualitas layanan** - kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari departemen SI dan TI mendukung personalia. Sebagai contoh: respon, akurasi, keandalan, kompetensi teknis, dan empati dari staf personalia.
- **Penggunaan sistem** - tingkat dan cara di mana staf dan pelanggan memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi. Misalnya: jumlah penggunaan, frekuensi penggunaan, sifat penggunaan, ketepatan penggunaan, tingkat penggunaan, dan tujuan penggunaan.
- **Kepuasan pengguna** - tingkat pengguna kepuasan dengan laporan, situs Web, dan layanan dukungan. Misalnya, yang paling banyak digunakan instrumen multi-atribut untuk mengukur kepuasan pengguna informasi.
- **Keuntungan bersih** - sejauh mana SI memberikan kontribusi bagi keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan bangsa. Sebagai contoh: peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan produktivitas, peningkatan penjualan, pengurangan biaya, keuntungan meningkat, efisiensi pasar, kesejahteraan konsumen, penciptaan lapangan kerja, dan pembangunan ekonomi.

Sementara itu, Gable, dkk (2003) melakukan identifikasi terhadap aspek-aspek yang dapat diukur dari keberhasilan sistem informasi, sebagai berikut:

Tabel 4. Pengukuran Aspek-Aspek SI yang Sukses

| Kualitas Sistem | Kualitas Informasi | Dampak Individu | Dampak Organisasional |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Mudah digunakan - Mudah dipelajari - Kebutuhan Pengguna - Fitur sistem - Akurasi Sistem - Fleksibel - Kecanggihan - Integrasi - Konstumesasi | <ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan - Kegunaan - Kepahaman - Relevansi - Format - Keringkasan | <ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan - Kesadaran/pengingat - Efektivitas Keputusan - Produktivitas Individual | <ul style="list-style-type: none"> - Biaya Organisasional - Kebutuhan Staff - Pengurangan Biaya - Produktivitas keseluruhan - Peningkatan hasil - Peningkatan kapasitas - E-government - Proses perubahan usaha |

Sumber: Gable, dkk (2003)

Dalam penelitian ini difokuskan pada tiga dimensi pokok penerapan sistem informasi manajemen yaitu pada kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dengan tidak menghubungkannya dengan intensitas penggunaan maupun dampaknya.

a. Kualitas Sistem

Menurut Delone dan McLean (1992:62) bahwa fokus pertama dari para peneliti adalah pada karakteristik sistem informasi itu sendiri yang menghasilkan sistem informasi (*system quality*). Gorla, dkk (2010) mengemukakan bahwa kualitas sistem mewakili kualitas pemrosesan sistem informasi itu sendiri, yang termasuk perangkat lunak dan komponen data, dan itu adalah ukuran sejauhmana sistem secara teknis terdengar. Oleh Seddon (1997) mengemukakan bahwa 'kualitas sistem berkaitan dengan apakah ada bug dalam sistem, konsistensi antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi, dan kadang-kadang berkenaan dengan kualitas dan pemeliharaan kode program.

Alloway (1980) mengembangkan 26 kriteria untuk mengukur keberhasilan operasi pengolahan data, dan efisiensi penggunaan perangkat keras adalah salah satu kriteria keberhasilan dari sistem. Emery (1971) juga menyarankan agar pengukuran terhadap karakteristik sistem dilihat seperti isi basis data, agregasi detail, keandalan, faktor manusia, waktu respon dan akurasi sistem. Hamilton dan Chervany (1981) mengusulkan dari aspek penyajian data kekinian, waktu respon, waktu penyelesaian, akurasi data, keandalan, kelengkapan, fleksibilitas sistem, dan kemudahan penggunaan sebagai bagian dari skema "evaluasi formatif" untuk mengukur kualitas sistem.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi mengacu pada kualitas output yang dihasilkan oleh sistem informasi (*information quality refers to the quality of outputs the information system produces*) Delone dan McLean (1992:62). Hal ini tak jauh berbeda dengan yang dikemukakan oleh Miller (1996:79) bahwa kualitas informasi adalah bagaimana informasi diterima dan dimanfaatkan oleh pengguna (*how the information is perceived and used by its customer*).

Untuk melihat atau mengukur kualitas informasi, sejumlah para ahli mengembangkan dimensi-dimensi yang menjadi barometer dari kualitas Informasi. Huh, dkk (1990) menjelaskan empat dimensi kualitas informasi, yaitu: akurasi (*accuracy*), kelengkapan (*completeness*), konsistensi (*consistency*), dan kekinian (*currency*). Akurasi adalah kesesuaian dengan atribut tentang entitas dunia nyata, nilai yang disimpan dalam database lain,

atau hasil perhitungan aritmatika. Kelengkapan harus didefinisikan sehubungan dengan beberapa aplikasi tertentu, dan itu mengacu pada apakah semua data yang relevan dengan aplikasi itu hadir. Sementara konsistensi mengacu pada tidak adanya konflik antara dua set data. Terbaru (*currency*) mengacu pada informasi terkini. Sementara Delone dan McLean mengklasifikasi 23 karakteristik informasi sebagai barometer dari informasi yang berkualitas yaitu: *important, relevance, usefulness, informativeness, Usableness, Understandability, Readability, Clarity, Format, Appearance, Content, Accuracy, Precisien, Conciseness, Sufficiency, Completeness, Reliability, Currency, Timeliness, Uniqueness, Comparability, Quantitativess and freedom from bias* (Delone dan McLean, 1992:84).

Lain halnya dengan Miller (1996) yang mengemukakan bahwa kualitas informasi dapat dilihat dari sepuluh dimensi yaitu: relevan (*relevance*), akurat (*acuracy*), batas waktu (*timeliness*), lengkap (*completeness*), koheren (*coherence*), format (*format*), dapat diakses (*accessibility*), kompatibel (*compatible*), keamanan (*security*), tepat (*validity*). Sedangkan menurut Effy Oz (2009:11) bahwa sebuah informasi akan memiliki manfaat jika memiliki beberapa karakteristik yaitu: relevan (*relevance*), lengkap (*completeness*), kekinian (*currency*) dan ekonomis (*economic*).

1) Relevan, informasi harus berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

Misalnya, jumlah total tahun pendidikan mungkin tidak relevan dengan

kualifikasi seseorang untuk pekerjaan baru. Informasi yang relevan mungkin bahwa orang tersebut telah bertahun-tahun mengikuti pendidikan di bidang teknik mesin dan bertahun-tahun pengalaman. Informasi juga harus disajikan dengan cara yang membantu seseorang memahaminya dalam konteks tertentu.

- 2) Komplit, Informasi parsial sering lebih buruk daripada tidak ada informasi. Misalnya, data pemasaran tentang pendapatan rumah tangga dapat menyebabkan keputusan yang buruk jika tidak disertai dengan informasi penting tentang kebiasaan konsumsi dari populasi yang ditargetkan.
- 3) Akurat, Informasi yang salah bisa mengarah pada keputusan yang membawa malapetaka. Sebagai contoh, catatan yang tidak akurat tentang reaksi pasien terhadap penisilin dapat menyebabkan seorang dokter menyakiti pasien sambil percaya bahwa dia membantunya.
- 4) Kekinian, keputusan sering didasarkan pada informasi terbaru yang tersedia, tetapi apa yang merupakan fakta kemarin mungkin tidak lagi menjadi hari ini. Misalnya, keputusan investasi jangka pendek untuk membeli saham hari ini berdasarkan harga saham kemarin mungkin merupakan kesalahan mahal jika harga saham telah meningkat sementara.
- 5) Ekonomis, dalam pengaturan bisnis, biaya untuk mendapatkan informasi harus dianggap sebagai satu elemen biaya yang terlibat dalam keputusan apa pun. Misalnya, permintaan untuk produk baru harus

diteliti untuk mengurangi risiko kegagalan pemasaran, tetapi jika riset pasar terlalu mahal, biaya memperoleh informasi dapat mengurangi laba dari penjualan.

c. Kualitas Pelayanan

Konstruksi dari kualitas layanan adalah tingkat perbedaan antara harapan normatif pelanggan terhadap layanan dan persepsinya terhadap kinerja layanan (Gorla, dkk, 2010: 213). Dalam mendeskripsikan kualitas pelayanan melalui sistem informasi, para ahli umumnya menggunakan barometer yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (1988) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

DeLone dan McLeand (2003:18) yang menggunakan pertama kali untuk mengukur sistem informasi yang sukses, mendeskripsikan point-point yang berhubungan dengan kualitas pelayanan melalui sistem informasi manajemen sebagai berikut:

- "Sistem Informasi (SI) memiliki hardware dan software yang up-to-date" (*tangible*)
- "SI dapat diandalkan" (*reliability*)
- "SI memberikan layanan yang cepat kepada pengguna" (*responsiveness*)
- "Karyawan pengguna SI memiliki pengetahuan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik" (*assurance*), dan

- “Sistem Informasi memiliki minat yang paling menarik bagi pengguna” (*empathy*).

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Agasisti dan Catalano (2006) dalam penelitiannya di lima Negara Eropa yaitu Prancis, Jerman, Italia, Inggris dan Spanyol dalam mengidentifikasi karakteristik tata kelola pendidikan tinggi murni pasar, sentralistik atau system quasi-pasar. Hasil penelitian menemukan bahwa dari aspek akreditasi sangat tinggi penerapannya di lima Negara. Dari sisi akademik, Inggris menerapkan otonomi penuh, sedangkan empat Negara lainnya perlu persetujuan pemerintah atau diatur melalui peraturan perundang-undangan. Dari aspek kebebasan memilih penyedia akreditasi, 4 negara penerapannya tinggi sedangkan Inggris cenderung sedang. Dari aspek kemungkinan menggunakan aspek produksi di Prancis tidak menerapkan, Inggris berada pada kategori tinggi sedangkan Jerman, Italia dan Spanyol pada kategori menengah. Dari aspek mengikutsertakan mahasiswa dalam pembiayaan, di Prancis berada pada kategori rendah, Jerman dan Spanyol menengah, sedangkan Italia dan Inggris pada kategori Tinggi. Dari aspek otonomi dalam menetapkan biaya kuliah, Jerman tidak diberlakukan, Prancis rendah, Spanyol sedang, sedangkan Inggris dan Italia berada pada kategori Tinggi. Dari sisi tata kelola (*governance*), Inggris menggunakan sistem gabungan antara pemilihan dan persetujuan pemerintah, sedangkan empat Negara lainnya sepenuhnya berdasarkan pemilihan.

2. Gable, Sedera & Chan (2003) menemukan empat dimensi dari SI yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean yang memiliki korelasi terhadap penyelenggara dan individu yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dampak terhadap individu dan dampak terhadap organisasi. Mereka untuk mengklasifikasi dampak individu dan dampak organisasi sebagai kepuasan ikutan (*to date*), sementara kualitas informasi dan kualitas informasi sebagai kepuasan potensial (*future*).
3. Shrivastava, Raizada dan Saxena (2014) menemukan bahwa e-governance membuat perencanaan administrasi lembaga pendidikan tinggi lebih efisien, mampu meningkatkan kemampuan komunikasi global, memenuhi standar kelas dunia, namun diperlukan kolaborasi yang lebih baik untuk mengakses informasi yang tersedia di semua wilayah jika TI telah diperkenalkan di semua sektor pendidikan serta keamanan untuk menjaga standar, memperlancar arus informasi, database dan meningkatkan kapasitas untuk analisis informasi dan lain-lain. Selain itu diperlukan dukungan pemerintah dalam bentuk regulasi, infrastruktur, prosedur, kebijakan dan keterampilan kerja yang sama sekali baru untuk memproduksi dan mengumpulkan informasi online.
4. Mutagahywa (2012) dalam studinya terhadap penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) banyak digunakan di Universitas Tanzania dalam meninjau tantangan yang dihadapi Universitas Tanzania dalam mengintegrasikan TIK dan peran ICT dalam tata kelola universitas yang berdampak pada proses kegiatan universitas seperti pengajaran,

penelitian, keterlibatan masyarakat dan administrasi. Dalam studinya menyimpulkan bahwa TIK memiliki potensi untuk memperbaiki tata kelola Universitas secara memadai bila diterapkan dengan benar dan memadai dengan memanfaatkan aplikasi *mobile* dan *cloud computing*.

Tabel 5. Komparasi Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Peneliti

| Nama dan Tahun | Hasil Penelitian Terdahulu | Perbedaan | Relevansi Penelitian | Rencana hasil penelitian |
|--|--|---|---|---|
| Agasisti dan Catalano (2006) | Menemukan perbedaan tata kelola perguruan tinggi yang terpusat pada campur tangan pemerintah dan yang secara bebas (otonom) mengatur rumah tangganya sesuai hukum pasar. | Penelitian ini fokus hanya pada PT yang dimiliki pemerintah namun dengan menerapkan sistem tata kelola bisnis (<i>good university governance</i>) | Penelitian ini relevan menggambarkan dan mengklasifikasi model tata kelola perguruan tinggi di Unhas | Penelitian ini menemukan bagaimanakah keberhasilan SI dengan model tata kelola di Unhas saat ini. |
| Gable, Sedera & Chan (2003) | Terdapat korelasi yang kuat dari empat dimensi Sistem Informasi yang Sukses DeLone dan McLean yaitu dimensi kualitas informasi, kualitas sistem, dampak individu, dampak organisasi. | Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif pada organisasi privat (perusahaan) sementara peneliti melakukan penelitian secara kualitatif pada organisasi non privat (PTNBH) | Penelitian ini relevan atas penggunaan model yang teruji secara empiris kelayakan dalam pengujian kesuksesan suatu sistem informasi dalam suatu organisasi. | Penelitian ini direncanakan menemukan keberhasilan sistem informasi dalam tata kelola perguruan tinggi berdasarkan dimensi dan pengukuran - pengukuran model SI Sukses. |
| Shrivastava, Raizada dan Saxena (2014) | e-governance membuat perencanaan administrasi lembaga pendidikan tinggi lebih efisien, mampu meningkatkan kemampuan komunikasi Global, memenuhi standar kelas dunia. | Penelitian ini menggunakan model e-government sementara peneliti menggunakan model Sukses Sistem Informasi yang lebih komprehensif melihat keberhasilan sebuah sistem informasi dan dampaknya. | Penelitian ini menegaskan manfaat penggunaan sistem informasi (e-governance) terhadap sejumlah kegiatan universitas jika didukung oleh akses dan ketersediaan data yang baik. | Penelitian ini diharapkan dapat menemukan kualitas sistem, kualitas informasinya, dan kualitas pelayanannya. |
| Mutagahywa (2012) | TIK memiliki potensi untuk memperbaiki tata kelola Universitas secara memadai bila diterapkan dengan benar dan memadai dengan memanfaatkan aplikasi <i>mobile</i> dan <i>cloud computing</i> . | Penelitian ini hanya melihat tren penggunaan IT dan dampaknya terhadap tata kelola perguruan tinggi/universitas sementara penelitian peneliti lebih jauh melihat bagaimana efektivitas penggunaan TIK, tingkat kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap individu dan organisasi PT. | Penelitian ini menegaskan kontribusi nyata TIK terhadap tata kelola di Perguruan Tinggi jika diterapkan dengan benar dan memadai. | Penelitian peneliti dapat menemukan manfaat nyata yang diperoleh individu dan perguruan tinggi dengan menggunakan TIK atau sistem informasi. |

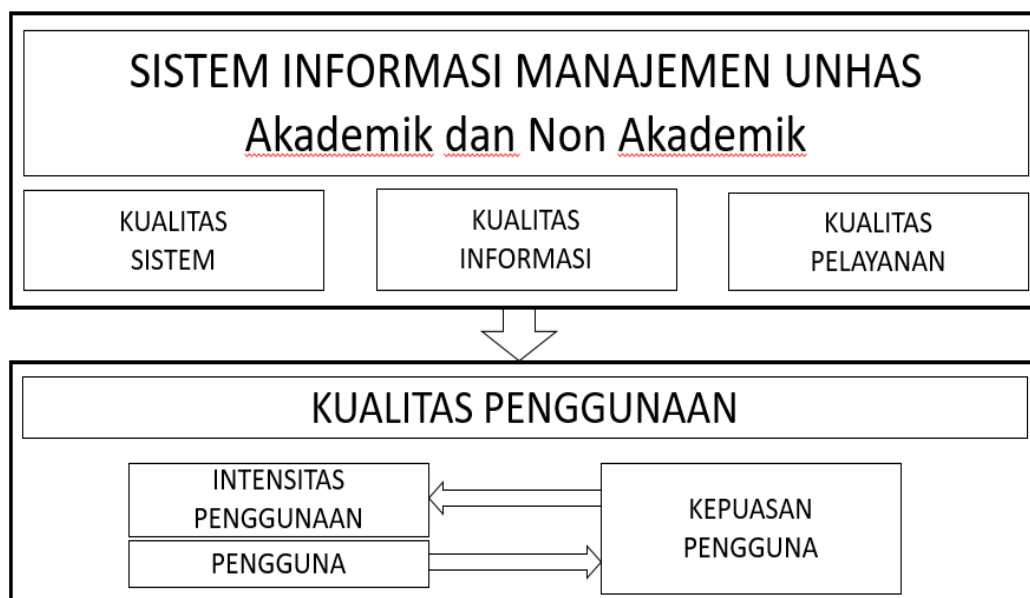
G. Kerangka Konseptual Penelitian

Dalam modernisasi tata kelola perguruan tinggi saat ini, terdapat tiga paradigma dan praktek yang diterapkan yaitu masuknya teori-teori ekonomi dalam tata kelola perguruan tinggi yang disebut dengan *new managerialism* atau *new public management* berbentuk *good corporate governance*. Penerapannya ditandai dengan beralihnya status sejumlah perguruan tinggi negeri dari Perguruan Tinggi Negeri Badan Layanan Umum (PTNBLU) menjadi Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH), salah satunya adalah Universitas Hasanudin. Selain itu, paradigma dan praktek lainnya yang mewarnai modernisasi tata kelola perguruan tinggi adalah *network governance* yang ditandai dengan penekanan akan perlunya melibatkan aktor atau stakeholder dalam tata kelola perguruan tinggi. Pengelolaan perguruan tinggi dilakukan dengan melibatkan pemerintah, sektor swasta maupun publik di dalamnya.

Selain itu, temuan Dunlevy, dkk (2005) tentang kelemahan NPM dan perlunya integrasi dengan sistem informasi manajemen dengan istilah *Digital-Era Governance* melengkapi praktek *new managerialism* dan *network governance*.

Untuk itu, Delone dan McLean mengembangkan sebuah model yang dapat digunakan untuk menilai sukses atau gagalnya sebuah sistem informasi dalam organisasi. Model ini secara garis besar terdiri atas aspek kualitas sistem informasi, kualitas penggunaan dan dampaknya. Untuk diadaptasikan dengan lingkungan penelitian ini yaitu di Universitas

Hasanuddin, maka digambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 13. Kerangka Konseptual Penelitian

Universitas Hasanuddin sebagai sebuah perguruan tinggi negeri dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan keunggulan kompetitifnya. Salah satu perwujudannya adalah melalui modernisasi tata kelola perguruan tinggi (*university governance*). Model tata kelola birokratik sebelumnya tidak adaptif lagi dengan perubahan dan tuntutan kekinian. Lahirnya paradigm tentang *new managerialism*, *network governance* and *digital-era governance* memberikan warna baru dalam tata kelola perguruan tinggi yang lebih mandiri dan berdaya saing, kolaboratif atau berorientasi klien serta terintegrasi dengan sistem informasi dalam layanan akademik maupun non akademik guna mewujudkan sistem layanan perguruan tinggi yang transparan, akuntabel dan responsive serta

terintegrasi. Warren McFarlan (1983) menyatakan bahwa terdapat paling tidak dua hal yang menjadi alasan mengapa penerapan sistem informasi menjadi keharusan bagi setiap organisasi. *Pertama*, seberapa besar ketergantungan organisasi terhadap keberadaan TI dalam penciptaan produk atau jasa sehari-harinya, dan *kedua*, tergantung seberapa besar perkembangan TI dapat menciptakan atau meningkatkan keunggulan kompetitif. Hal ini seiring dengan berkembangnya paradigma tata kelola perguruan tinggi di Indonesia yang mulai menerapkan paradigm *good university governance* atau tata kelola perguruan tinggi yang baik. Dari kerangka konseptual di atas, maka akan tergambar secara baik, apakah penerapan sistem informasi telah dilakukan secara sukses ataukah masih gagal dalam mendukung pelayanan publik.

Kerangka konseptual di atas menggambarkan bagaimana kesuksesan sistem informasi dalam tata kelola perguruan tinggi di Unhas yang dapat ditinjau dari tiga dimensi utama yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian eksplorasi. David Williams (dalam Usman, dan Purnomo Setiady Akbar, 2008:78) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Metode penelitian kualitatif juga berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi, tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.

Melalui pendekatan kualitatif, peneliti menemukan penerapan sistem informasi yang efektif dan efisien di perguruan tinggi. Alasan digunakannya metode penelitian kualitatif dipandang tepat karena kesesuaian antara karakteristik penelitian kualitatif dengan masalah serta tujuan penelitian ini. Penggunaan metode penelitian kualitatif ini diarahkan untuk menjelaskan penerapan sistem informasi yang efektif dan efisien pada perguruan tinggi.

Adapun jenis penelitian ini adalah jenis penelitian eksploratif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menemukan sesuatu yang baru. Sesuatu yang baru itu dapat saja berupa pengelompokan suatu gejala, fakta, dan penyakit tertentu. Penelitian eksploratif adalah salah satu jenis penelitian sosial yang tujuannya untuk memberikan sedikit definisi atau penjelasan mengenai konsep atau pola yang digunakan dalam penelitian. Sifat dari

penelitian ini adalah kreatif, fleksibel, terbuka, dan semua sumber dianggap penting sebagai sumber informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjadikan topik baru lebih dikenal oleh masyarakat luas, memberikan gambaran dasar mengenai topik bahasan, menggeneralisasi gagasan dan mengembangkan teori yang bersifat tentatif, membuka kemungkinan akan diadakannya penelitian lanjutan terhadap topik yang dibahas, serta menentukan teknik dan arah yang akan digunakan dalam penelitian berikutnya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah di Universitas Hasanuddin (Unhas) Makassar. Alasan pemilihan Unhas sebagai lokasi penelitian adalah:

1. Unhas merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang pada tahun 2017 telah berstatus PTNBH dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi.
2. Unhas merupakan perguruan tinggi yang sedang melakukan integrasi sistem informasi dalam tata kelola akademik maupun non akademiknya.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada tiga hal yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dengan aspek yang dideskripsikan pada tabel berikut.

Tabel 6. Fokus Penelitian, Aspek, dan Definisi Operasional Tata Kelola Perguruan Tinggi berbasis SIM Unhas

| Fokus | Aspek | Definisi Operasional |
|------------------------------|------------------------|--|
| Kualitas Sistem SIM Unhas | Kemudahan digunakan | Sistem yang sederhana dan mudah dioperasikan |
| | Kemudahan dipelajari | Sistem yang sederhana, mudah dipelajari dan/ atau memiliki petunjuk penggunaan |
| | Kebutuhan pengguna | Fitur dalam sistem mengakomodir kebutuhan pengguna |
| | Fitur | Menu sistem yang sesuai kebutuhan dan lengkap |
| | Akurasi | Kesesuaian input, proses dan output sistem. |
| | Fleksibel | Sistem dapat dengan mudah dan cepat dimodifikasi. |
| | Kecanggihan | Cara kerja sistem yang cepat dan tepat. |
| | Integrasi | Terhubungnya sistem antar unit atau lembaga yang memungkinkan terjadinya sharing data. |
| Kualitas Informasi SIM Unhas | Ketersediaan informasi | Sajian Informasi yang lengkap dan sesuai. |
| | Kegunaan | Kemanfaatan informasi bagi kebutuhan dan kepentingan pengguna dalam tugas/layanan |
| | Kepahaman | Kemudahan mempelajari dan memahami informasi yang dihasilkan. |
| | Relevansi | Kesesuaian informasi sesuai dengan kebutuhan, masalah dan tujuan |
| | Format | Tampilan/layout informasi yang dikeluarkan/dihasilkan. |
| | Keringkasan | Sajian informasi yang ringkas dan menyeluruh. |
| Kualitas Pelayanan SIM Unhas | Kehandalan | Pelayanan yang tepat, akurat dan terpercaya |
| | Portabilitas | Kemampuan menyediakan layanan bagi pengguna dimana dan kapanpun diperlukan |
| | Empati | Kepedulian, ketulusan, perhatian dan kemudahan berkomunikasi dengan pelanggan |
| | Pemeliharaan | Kemampuan menjaga data dan informasi sehingga dapat diakses kembali setiap saat jika diperlukan |
| | Ekonomis | Proses layanan yang efisien dan menguntungkan |
| | Kepastian | Kejelasan dan ketegasan standar penyediaan layanan dan perolehannya seperti kepastian waktu, biaya, proses dan lainnya |

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa Peraturan akademik, Peraturan Rektor, Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan, Organisasi dan Tata Kelola, Standar Operasional Prosedur (SOP). Sedangkan data sekunder bersumber dari para informan yang ditetapkan sebagai narasumber untuk dimintai keterangan data. Adapun informan dalam penelitian ini adalah subyek yang memahami informasi obyek penelitian yang baik sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami obyek penelitian. Jadi dalam hal ini yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah: Unsur Pimpinan di Unhas (WR, WD), Staf/Pengelola Unit, Dosen, Mahasiswa, dan Alumni.

Karena penelitian ini sedikit banyak telah memahami informasi awal yang berkaitan dengan obyek penelitian, maka cara memperoleh sumber data dari informan penelitian ini dilakukan melalui *key-person*. *Key-person* adalah orang kunci yang dianggap mewakili lembaganya karena ia mengetahui secara mendalam mengenai obyek yang diteliti. Key person yang bisa dianggap mewakili setiap bagian atau lembaga yang melaksanakan, merasakan dan mendapatkan proses layanan melalui Sistem Informasi Manajemen di Unhas.

E. Teknik Pengumpulan Data

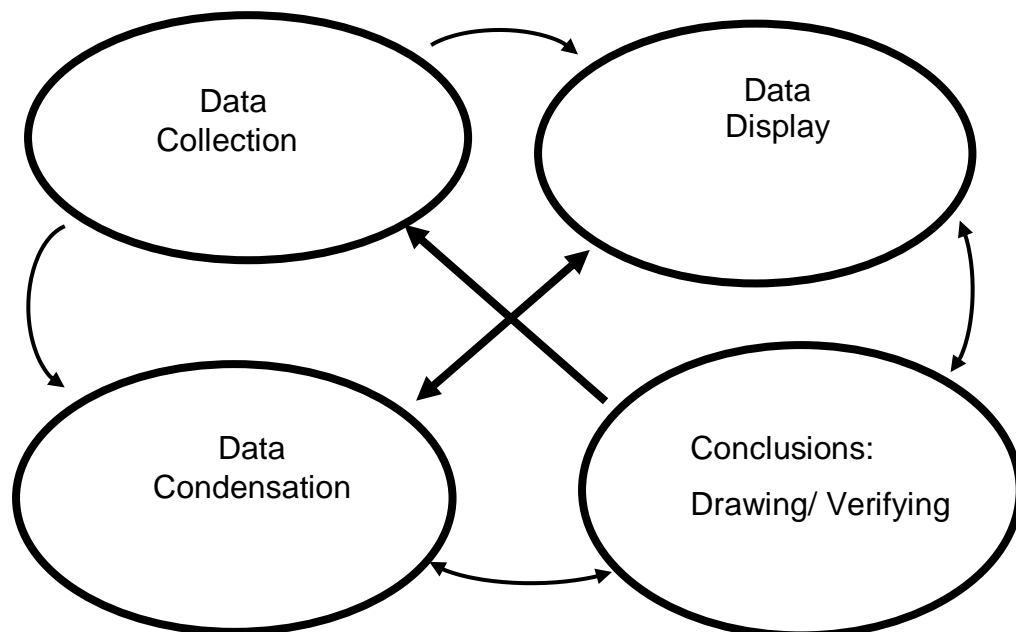
Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Observasi, (2) membuat daftar pertanyaan yang terstruktur, (3) bahan dokumenter. Wawancara mendalam adalah tanya jawab peneliti

dengan informan penelitian. Bahan dokumenter adalah bahan tertulis resmi seperti Peraturan akademik, Peraturan Rektor, Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan, Organisasi dan Tata Kerja, Standar Opresional Prosedur (SOP).

Teknik pengumpulan data wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai pemikiran-pemikiran dan keputusan-keputusan yang berkembang dalam proses penataan dan pengembangan kapasitas kelembagaan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model interaktif yang terdiri dari 3 komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam menganalisis data penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh *Miles dan Huberman* (2014) dengan analisis model interaktif sebagai berikut:



Gambar 14. Analisis Model Interaktif

Sumber : Miles dan Huberman (dalam Miles, Huberman & Saldana, 2014:14)

1. Kondensasi data (*Data condensation*)

Miles dan Huberman (2014:10) "*Data condensation refers to the process of selecting data, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the data that appear in written-up field notes or transcriptions*".

Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

a. *Selecting*

Menurut Miles dan Huberman (2014:18) peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis. Informasi-informasi yang berhubungan dengan tata kelola perguruan tinggi berbasis sistem informasi manajemen yang dikumpulkan pada tahapan ini. Peneliti mengumpulkan seluruh informasi tersebut untuk memperkuat penelitian.

b. *Focusing*

Miles dan Huberman (2014: 19) menyatakan bahwa memfokuskan data merupakan bentuk praanalisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah.

Fokus data pada rumusan masalah yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dalam SIM Unhas.

c. Abstracting

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul dievaluasi, khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan kecukupan data. Jika data yang menunjukkan kualitas sistem informasi manajemen dalam tata kelola perguruan tinggi sudah dirasakan baik dan jumlah data sudah cukup, data tersebut digunakan untuk menjawab masalah yang diteliti.

d. Simplifying dan Transforming

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara, yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas.

2. Penyajian data (*Data display*)

Peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat dan dirangkum dalam bentuk tabel.

3. Kesimpulan, penarikan/verifikasi (*Conclusions, drawing / verifying*)

Peneliti menyimpulkan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan. Data-data yang sudah dideskripsikan, disimpulkan secara umum. Simpulan tersebut meliputi dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dalam sistem informasi manajemen di Universitas Hasanuddin.

BAB IV

DESKRIPSI LOKUS PENELITIAN

A. Sejarah Universitas Hasanuddin

Universitas Hasanuddin yang kemudian disingkat Unhas, merupakan sebuah perguruan tinggi negeri di kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia, yang berdiri pada 10 September 1956. Perguruan tinggi ini semula merupakan pengembangan dari Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia ketika Bung Hatta masih menjadi Wakil Presiden. Kampus Unhas semula dibangun di Baraya atau Kampus Baraya.

Namun, awal tahun 1980-an, ketika Rektor dijabat Prof. Dr. Ahmad Amiruddin, Kampus Unhas dipindahkan ke Tamalanrea, karena Kampus Baraya sudah berada di tengah kota. Kini kampus Unhas menempati areal seluas 220 ha di Tamalanrea dengan berbagai fasilitas. Sejak akhir tahun 2006, Fakultas di Unhas bertambah 1 yang merupakan pemekaran dari Fakultas Pertanian dan Kehutanan yaitu Fakultas Kehutanan.

Saat ini telah dikembangkan kampus baru Unhas yang dikhususkan untuk Fakultas Teknik, yang terletak di bekas pabrik kertas Gowa di Kabupaten Gowa. Kampus baru ini mulai dipergunakan sejak tahun 2006 walaupun masih dalam tahap renovasi dan pembangunan gedung dan pengadaan fasilitas.

Pada 2017, Unhas memasuki tantangan sekaligus harapan yang baru, pasalnya Unhas mulai menjalankan penuh statusnya sebagai Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH) yang sebelumnya

sejak tahun lalu Unhas telah menguji coba sistem tersebut yang sudah diamanahkan Pemerintah bersama belasan PTN lainnya:

Sejak dikeluarkannya SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3369/S Tanggal 11 Juni 1956 terhitung mulai 1 September 1956 dan dengan PP No. 23 Tanggal 8 September 1956, Lembaran Negara No. 39 Tahun 1956 yang secara resmi dibuka oleh Wakil Presiden RI Drs. Moh. Hatta pada tanggal 10 September 1956, Unhas pernah dipimpin oleh sejumlah Rektor yaitu:

Tabel 7. Daftar Rektor Universitas Hasanuddin

| No | Rektor | Tahun |
|----|--|-------------------|
| 1 | Prof. Mr. A. G. Pringgodigdo | (1956 - 1957) |
| 2 | Prof. Mr. K. R. M. T. Djokomarsaid | (1957 - 1960) |
| 3 | Prof. Arnold Mononutu | (1960 - 1965) |
| 4 | Let. Kol. Dr. M. Natsir Said, S. H. | (1965 - 1969) |
| 5 | Prof. Dr. A. Hafid | (1969 - 1973) |
| 6 | Prof. Dr. Ahmad Amiruddin | (1973 - 1982) |
| 7 | Prof. Dr. A. Hasan Walinono | (1982 - 1984) |
| 8 | Prof. Dr. Ir. Fachrudin | (1984 - 1989) |
| 9 | Prof. Dr. Basri Hasanuddin, M.A | (1989 - 1997) |
| 10 | Prof. Dr. Ir. Radi A. Gany | (1997 - 2006) |
| 11 | Prof. Dr. dr. Idrus A. Paturusi, Sp.BO | (2006 - 2014) |
| 12 | Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA | (2014 - sekarang) |

Sumber: Unhas Makassar, 2018

Dari daftar di atas menunjukkan bahwa sejak tahun 1956 hingga 2018, Universitas Hasanuddin telah dipimpin oleh 12 Rektor. Namun dari 12 Rektor tersebut, kepemimpinan Rektor saat ini yaitu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA adalah satu-satunya Rektor yang berjenis kelamin

perempuan yang pernah memimpin di Unhas dan merupakan bagian dari sejarah perguruan tinggi.

B. Visi, Misi dan Nilai

Visi Universitas Hasanuddin adalah”

“Pusat Unggulan dalam pengembangan insani, ilmu pengetahuan, teknologi, seni dan budaya berbasis Benua Maritim Indonesia”.

Misi Universitas Hasanuddin

1. Menyediakan lingkungan belajar berkualitas untuk mengembangkan kapasitas pembelajar yang inovatif dan proaktif
2. Melestarikan, mengembangkan, menemukan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, seni dan budaya.
3. Menerapkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, seni dan budaya bagi kemaslahatan Benua Maritim Indonesia.

Nilai

1. Integritas: mewakili nilai jujur, berani, bertanggungjawab dan teguh dalam pendirian;
2. Inovatif: merupakan kombinasi dari kreatif, beorientasi mutu, mandiri dan kepeloporan;
3. Katalik: mewakili sifat berani, keteguhan hati, dedikatif dan kompetitif
4. Arif: manifestasi kepatuhan, adil dan beradab, holistik dan asimiatif.

C. Organ Universitas Hasanuddin

Organ Unhas terdiri atas: (1) Majelis Wali Amanat; (2) Rektor; dan (3) Senat Akademik

1. Majelis Wali Amanat (MWA)

Majelis wali amanat merupakan organ Universitas Hasanuddin yang menetapkan dan memberikan pertimbangan pelaksanaan kebijakan umum, dan melaksanakan penawasan di bidang non akademik. MWA mempunyai tugas dan wewenang:

- a. menyetujui usul perubahan Statuta Unhas;
 - b. menetapkan kebijakan umum Unhas;
 - c. bersama SA menetapkan norma Unhas dan tolok ukur kinerja Unhas;
 - d. mengesahkan rencana induk pengembangan, rencana strategis, serta rencana tahunan yang diusulkan oleh Rektor;
 - e. mengawasi pengelolaan dan pengendalian umum atas pengelolaan nonakademik Unhas;
 - f. mengangkat dan memberhentikan Rektor;
 - g. melakukan evaluasi tahunan atas kinerja Rektor dan SA;
 - h. mengangkat dan memberhentikan ketua serta anggota KA;
 - i. membangun dan membina jejaring dengan individu serta organisasi eksternal;
 - j. memberikan pertimbangan dan melakukan pengawasan dalam rangka mengembangkan kekayaan dan menjaga kesehatan keuangan Unhas;
- dan

- k. membuat keputusan tertinggi terhadap permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh Rektor dan SA.

Anggota MWA berjumlah 19 (sembilan belas) orang yang terdiri atas:

- a. Menteri;
- b. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan;
- c. Rektor;
- d. ketua SA;
- e. wakil dari masyarakat sebanyak 3 (tiga) orang;
- f. wakil dari Dosen sebanyak 8 (delapan) orang;
- g. wakil dari Tenaga Kependidikan sebanyak 2 (dua) orang;
- h. ketua Ikatan Alumni Unhas sebagai wakil alumni; dan
- i. ketua Senat Mahasiswa Unhas atau sebutan lain sebagai wakil Mahasiswa.

2. Rektor

Rektor menjalankan fungsi pengelolaan Unhas. Dalam menjalankan fungsi pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Rektor dibantu oleh unsur:

- a. wakil Rektor paling banyak 5 (lima) orang;
- b. sekretaris universitas;
- c. satuan pengawasan internal;
- d. satuan penjaminan mutu internal;
- e. pelaksana akademik;
- f. penunjang akademik;

- g. pelaksana administrasi;
- h. satuan pengelola usaha; dan
- i. unsur lain yang diperlukan.

Rektor mempunyai tugas dan wewenang:

- a. menyusun dan menetapkan kebijakan penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi;
- b. mengusulkan kebijakan akademik, kebebasan akademik, dan otonomi keilmuan kepada SA;
- c. melaksanakan kebijakan akademik, kebebasan akademik, mimbar akademik, dan otonomi keilmuan yang ditetapkan oleh SA;
- d. menyusun kode etik Unhas untuk Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa;
- e. menyusun rencana strategis Unhas untuk diusulkan dan ditetapkan oleh MWA;
- f. menyusun dan mengubah rencana kerja dan anggaran tahunan berdasarkan rencana strategis Unhas untuk diusulkan dan ditetapkan oleh MWA;
- g. mengelola penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi sesuai dengan rencana kerja dan anggaran tahunan;
- h. mengangkat dan memberhentikan wakil Rektor, pimpinan unit di bawah Rektor, dan pegawai Unhas berdasarkan Statuta Unhas serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- i. menjatuhkan sanksi kepada Sivitas Akademika dan Tenaga Kependidikan yang melakukan pelanggaran terhadap norma, etika, dan/atau peraturan akademik, sesuai dengan Statuta Unhas, Peraturan MWA, Peraturan Rektor, serta ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. bertindak keluar untuk dan atas nama Unhas sesuai dengan ketentuan dalam Statuta Unhas;
- k. mengelola seluruh kekayaan Unhas dan secara optimal memanfaatkannya untuk kepentingan Unhas;
- l. mengangkat, membina, memindahkan, mengembangkan, dan memberhentikan pegawai Unhas;
- m. menerima, mengangkat, membina, mengembangkan dan memberhentikan Mahasiswa;
- n. menyelenggarakan akuntansi dan pelaporan keuangan yang transparan dan akuntabel sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku;
- o. menyelenggarakan sistem informasi manajemen yang andal untuk mendukung penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi, kemahasiswaan, kealumnian, akuntansi dan keuangan, kepegawaian, serta sarana dan prasarana;
- p. menyampaikan dan mempertanggungjawabkan laporan tahunan Unhas kepada MWA;
- q. mengusulkan pengangkatan profesor kepada Menteri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- r. membina dan mengembangkan hubungan baik dengan alumni, pemerintah pusat, pemerintah daerah, dunia usaha, dan masyarakat serta mengembangkan jejaring nasional dan internasional;
- s. mengajukan usul penyusunan peraturan MWA atau perubahannya kepada MWA;
- t. mengelola satuan usaha dan dana abadi Unhas; dan
- u. melaksanakan kewenangan lain yang ditetapkan oleh MWA.

3. Senat Akademik

Senat Akademik di Unhas adalah lembaga perwakilan para dosen yang anggotanya terdiri atas dosen-dosen yang ditunjuk untuk mewakili fakultas masing-masing. Tugas Senat diantaranya adalah memilih Rektor dan memformulasikan kebijakan-kebijakan Universitas. Untuk menjalankan program-programnya, para Senat Akademik dibagi ke dalam empat komisi, yaitu:

- 1) Komisi I : Pendidikan, Kemahasiswaan, dan Alumni;
- 2) Komisi II : Penelitian, Pengabdian pada Masyarakat dan Inovasi;
- 3) Komisi III : Sumber daya akademik dan penjaminan mutu
- 4) Komisi IV : Perencanaan, pengembangan, penganggaran dan kerja sama Akademik

D. Biro Universitas Hasanuddin

Universitas Hasanuddin memiliki lima biro administrasi dibawah Rektor dan Wakil Rektor yang berfungsi untuk mengimplementasikan dan mengkoordinasikan administrasi Universitas. Biro-biro dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Biro Administrasi Akademik
2. Biro Administrasi Umum
3. Biro Administrasi Keuangan
4. Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni
5. Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi.

E. Fakultas

Hingga saat ini Unhas memiliki 15 fakultas yang terdiri dari 11 fakultas eksakta dan 4 fakultas non-eksakta, yaitu:

1. Fakultas Eksakta
 - a. Fakultas Kedokteran
 - b. Fakultas Kedokteran Gigi
 - c. Fakultas Kesehatan Masyarakat
 - d. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
 - e. Fakultas Teknik
 - f. Fakultas Pertanian
 - g. Fakultas Kehutanan
 - h. Fakultas Peternakan
 - i. Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan

- j. Fakultas Farmasi
- k. Fakultas keperawatan

2. Fakultas Non-Eksakta

- a. Fakultas Hukum
- b. Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- c. Fakultas Ilmu Budaya
- d. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Pendirian fakultas-fakultas di Universitas Hasanuddin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. Daftar Fakultas dan Tanggal Pendirian

| No. | Fakultas | Berdiri |
|-----|---|---|
| 1 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis | 8 Oktober 1948 |
| 2 | Fakultas Hukum | 3 Maret 1952 |
| 3 | Fakultas Kedokteran | 28 Januari 1956 |
| 4 | Fakultas Teknik | 7 September 1960 |
| 5 | Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | 10 September 1960 (didirikan), 1 Februari 1961 (diresmikan) |
| 6 | Fakultas Ilmu Budaya | 11 Desember 1960 |
| 7 | Fakultas Pertanian | 17 Agustus 1962 |
| 8 | Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam | 17 Agustus 1963 |
| 9 | Fakultas Peternakan | 1 Mei 1964 |
| 10 | Fakultas Kedokteran Gigi | 23 Januari 1969 |
| 11 | Fakultas Kesehatan Masyarakat | 5 November 1982 |
| 12 | Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan | 29 Januari 1996 |
| 13 | Fakultas Kehutanan | 14 Maret 2007 |
| 14 | Fakultas Farmasi | 14 November 2007 |
| 15 | Fakultas Keperawatan | 8 September 2017 |

Sumber: Unhas, 2018

F. Lembaga Universitas Hasanuddin

Universitas Hasanuddin memiliki tiga lembaga, yaitu:

- Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI)
- Lembaga Kajian dan Pengembangan Pendidikan (LKPP)
- Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP2M)

G. Unit Pelaksana Teknis (UPT)

Universitas Hassanudi Makassar memiliki sejumlah UPT sebagai berikut:

1. UPT Perpustakaan
2. UPT Mata Kuliah Umum
3. UPT Penerbitan Unhas
4. UPT Pusat Bahasa
5. UPT Pengelolaan Prasarana dan Utilitas Kampus
6. UPT Kuliah Kerja Nyata

H. Sumber Daya Manusia

a. Dosen Unhas

Dosen merupakan salah satu sumber daya pokok penyelenggara layanan pendidikan tinggi di Unhas. Secara keseluruhan jumlah dosen yang dimiliki oleh Unhas adalah 1.813 Dosen yang terbagi atas Dosen PNS, Dosen Non-PNS tetap dan Dosen Non-PNS TT (NIDK) sebagaimana tampak pada tabel berikut.

Tabel 9. Data Dosen Unhas

| No | Dosen | Jumlah | Persentase |
|----|-------------------------|--------|------------|
| 1. | Dosen PNS | 1.593 | 87.87 |
| 2. | Dosen Non-PNS Tetap | 20 | 1.10 |
| 3. | Dosen Non-PNS TT (NIDK) | 200 | 11.03 |
| | Total | 1.813 | 100% |

Sumber: Unhas, 2018

Dari data pada tabel di atas menunjukkan bahwa Dosen di Universitas Hasanuddin sebagian besar adalah dosen yang berstatus sebagai Dosen Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu sejumlah 1.593 atau 87,87%, kemudian diikuti dengan Dosen Non-PNS TT (NIDK) yaitu sejumlah 200 orang Dosen atau 11.03, sementara klasifikasi Dosen Non-PNS Tetap adalah sejumlah 20 orang dosen atau 1,10%.

Sementara itu jika didasarkan pada unit kerja maka distribusi Dosen di lingkungan Universitas Hasanuddin tampak pada tabel berikut.

Tabel 10. Distribusi Dosen pada Unit Kerja dilingkungan Unhas

| No | Unit Kerja | Jumlah Dosen | | | % |
|----|--------------------------------------|--------------|---------|--------|---------|
| | | PNS | Non PNS | Jumlah | |
| 1 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis | 124 | 2 | 126 | 7.08% |
| 2 | Fakultas Hukum | 89 | 0 | 89 | 5.00% |
| 3 | Fakultas Kedokteran | 198 | 124 | 322 | 18.09% |
| 4 | Fakultas teknik | 239 | 18 | 257 | 14.44% |
| 5 | Fakultas Ilmu Sosial dan Politik | 129 | 4 | 133 | 7.47% |
| 6 | Fakultas ilmu Budaya | 100 | 11 | 111 | 6.24% |
| 7 | Fakultas Pertanian | 131 | 0 | 131 | 7.36% |
| 8 | Fakultas MIPA | 128 | 5 | 133 | 7.47% |
| 9 | Fakultas Peternakan | 67 | 0 | 67 | 3.76% |
| 10 | Fakultas Kedokteran Gigi | 75 | 0 | 75 | 4.21% |
| 11 | Fakultas Kesehatan Masyarakat | 79 | 1 | 80 | 4.49% |
| 12 | Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan | 117 | 0 | 117 | 6.57% |
| 13 | Fakultas Kehutanan | 44 | 6 | 50 | 2.81% |
| 14 | Fakultas Farmasi | 42 | 0 | 42 | 2.36% |
| 15 | Fakultas Keperawatan | 29 | 18 | 47 | 2.64% |
| | | 1591 | 189 | 1780 | 100.00% |

Sumber: Unhas, 2018

Dari data dosen di atas, menunjukkan bahwa jumlah dosen di Universitas Hasanuddin yang terbanyak berada di fakultas Kedokteran yaitu sebanyak 322 orang atau 18,09% kemudian diikuti fakultas teknik yaitu sebanyak 257 orang dosen atau 14,44% serta fakultas MIPA yaitu sebanyak 133 orang dosen atau 7,47%. Sementara fakultas dengan jumlah dosen terendah adalah Fakultas Farmasi yaitu sejumlah 42 orang dosen atau 2,36%, diikuti Fakultas Keperawatan sejumlah 29 orang dosen atau 2,64% serta Fakultas Kehutanan sejumlah 50 orang dosen atau 2,81%.

b. Tenaga Kependidikan

Tenaga Kependidikan merupakan sumber daya manusia di Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan kegiatan administrasi atau kegiatan pendukung (*exullary work*) dalam layanan pendidikan tinggi di Universitas Hasanuddin. Secara keseluruhan jumlah tenaga kependidikan yang dimiliki oleh Universitas Hasanuddin adalah 2.197 orang Tenaga Kependidikan (Tendik) yang terbagi atas TPNS, Tendik Non-PNS tetap dan Tendik Non-PNS TT sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 11. Data Tenaga Kependidikan Unhas

| No | Dosen | Jumlah | Persentase |
|-----------|----------------------------|---------------|-------------------|
| 1. | Tendik PNS | 1.039 | 47.29 |
| 2. | Tendik Non-PNS Tetap | 10 | 0.46 |
| 3. | Tendik Non-PNS Tidak Tetap | 1.148 | 52.25 |
| | Total | 2.197 | 100% |

Sumber: Unhas, 2018

Dari data di atas menunjukkan bahwa tenaga kependidikan di Unhas didominasi oleh Tenaga Kependidikan Non-PNS Tidak Tetap yaitu sejumlah 1.148 atau 52,25%, kemudian diikuti oleh Tenaga Kependidikan

PNS yaitu sejumlah 1.039 orang atau 47,29%, dan paling sedikit adalah Tenaga Kependidikan Non-PNS Tetap yaitu 10 orang atau hanya berkisar 0,46%, Tenaga kependidikan ini diperuntukkan untuk menyelenggarakan kegiatan layanan administrasi pendidikan tinggi yang diselenggarakan pada sejumlah unit kerja di lingkungan Unhas.

c. Mahasiswa

Mahasiswa adalah sumber daya manusia yang mendapatkan layanan pendidikan di Universitas Hasanuddin. Secara keseluruhan, saat ini jumlah mahasiswa yang mengenyam pendidikan di Universitas Hasanuddin adalah sejumlah 27.067 yang terdistribusi di sejumlah Fakultas. Distribusi mahasiswa tersebut tampak pada tabel berikut.

Tabel 12. Sebaran Mahasiswa pada Fakultas di lingkungan Unhas

| No | Unit Kerja | Mahasiswa | Persentase |
|----|--------------------------------------|-----------|------------|
| 1 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis | 2.040 | 7.54% |
| 2 | Fakultas Hukum | 2.818 | 10.41% |
| 3 | Fakultas Kedokteran | 2.274 | 8.40% |
| 4 | Fakultas teknik | 4.479 | 16.55% |
| 5 | Fakultas Ilmu Sosial dan Politik | 2.258 | 8.34% |
| 6 | Fakultas ilmu Budaya | 1.629 | 6.02% |
| 7 | Fakultas Pertanian | 1.921 | 7.10% |
| 8 | Fakultas MIPA | 1.821 | 6.73% |
| 9 | Fakultas Peternakan | 929 | 3.43% |
| 10 | Fakultas Kedokteran Gigi | 729 | 2.69% |
| 11 | Fakultas Kesehatan Masyarakat | 1.430 | 5.28% |
| 12 | Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan | 1.590 | 5.87% |
| 13 | Fakultas Kehutanan | 917 | 3.39% |
| 14 | Fakultas Farmasi | 317 | 1.17% |
| 15 | Fakultas Keperawatan | 923 | 3.41% |
| 16 | Sekolah Pascasarjana | 992 | 3.66% |
| | | 27.067 | 100% |

Sumber: Unhas, 2018

Dari data pada Tabel 12 menunjukkan bahwa fakultas dengan jumlah mahasiswa terbesar adalah Fakultas Teknik yaitu sejumlah 4.479 orang mahasiswa atau 16.55%, diikuti Fakultas Hukum sejumlah 2.818 orang mahasiswa atau 10.41% dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis sejumlah 2.040 atau 7.54%. Sedangkan jumlah mahasiswa terkecil atau paling sedikit berada di Fakultas Farmasi yaitu sejumlah 317 orang mahasiswa atau 1.17%, kemudian Fakultas Kedokteran Gigi yaitu 729 atau 2.69% dan Fakultas Kehutanan sejumlah 917 atau 3.39%.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan, menganalisis dan mendeskripsikan kualitas sistem, informasi, dan pelayanan berbasis SIM dalam tata kelola kegiatan akademik dan non akademik di Unhas.

1. Kualitas Sistem dalam SIM di Unhas

Kualitas sistem adalah kualitas yang melekat pada sistem itu sendiri untuk menghasilkan informasi (Delone & McLean, 1992:62). Kualitas SIM yang baik memiliki karakteristik mudah digunakan, mudah dipelajari, sesuai dengan kebutuhan pengguna, memiliki fitur yang lengkap, akurasi sistem, fleksibel, canggih, terintegrasi dan memiliki tampilan yang menarik (Petter, Delone & McLean, 2008; Gable, dkk, 2004).

a. Kemudahan penggunaan

Barometer pertama dari sistem yang berkualitas adalah mudah untuk digunakan. SIM dikembangkan secara sederhana sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem informasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan telah terkategori mudah untuk digunakan. Alasan kemudahan kemudahan adalah pada fitur yang sederhana dan data awal yang telah tersedia. Kesederhanaan tampilan sistem sebagaimana dikemukakan oleh US mahasiswa Ilmu Komputer Fakultas MIPA bahwa

“Sistemnya mudah digunakan karena tampilan yang cukup sederhana” (21 Oktober 2018).

Kesederhanaan tampilan ini membuat sistemnya mudah dibaca dan dipahami sebagaimana hasil wawancara dengan GM mahasiswa FISIP bahwa “SIMnya mudah digunakan sebab sistem informasinya mudah dibaca dan dipahami” (GM, 25 Desember 2017).

Selain kesederhanaan fitur dari sistem, kesesuaian fitur dalam sistem dan kebutuhan pengelola akademik dan non akademik juga memudahkan penggunaan sistem sebagaimana dikemukakan AF pengelola akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas sebagai berikut.

“SIM Unhas mudah untuk digunakan karena fitur-fitur yang ada telah tersedia sesuai kebutuhan Fakultas/Universitas” (22 Desember 2017)

Hal ini juga ditegaskan oleh DW pengelola keuangan Sekolah Pascasarjana Unhas sebagai berikut.

“Kemudahan dari sistem informasi keuangan sangat baik karena aplikasinya sesuai dengan alur pertanggungjawaban dan mudah dipahami” (22 Oktober 2018)

Hal senada juga dikemukakan oleh AA pengelola akademik Fakultas MIPA sebagai berikut.

“SIM Unhas cukup mudah digunakan karena didalamnya sudah ada data pendukung akademik baik itu data mahasiswa maupun dosen”

Dari hasil wawancara di atas tampak bahwa SIM Unhas dinilai mudah untuk digunakan karena fiturnya yang sederhana, kesesuaian

dengan kebutuhan tugas serta ketersediaan data awal yang digunakan untuk mengoperasikan sistem Informasi.

b. Kemudahan Dipelajari

Aspek lain dari kualitas sistem menurut Petter, dkk (2008) adalah kemudahan untuk dipelajari. Hasil wawancara dengan sejumlah informan menemukan bahwa SIM Unhas dinilai mudah untuk dipelajari karena telah ada petunjuk penggunaannya. Hal ini sebagai tampak pada hasil wawancara dengan pengelola akademik dan non akademik maupun mahasiswa dan dosen di Unhas.

Menurut AR pengelola Akademik di FKM Unhas bahwa “SIMnya mudah dipelajari sebab ada penuntun tata cara penggunaannya” (22 Februari 2018)

Hal ini juga dikemukakan oleh AF pengelola Akademik di FKM Unhas bahwa “Mudah untuk dipejari SIMnya sebab ada penuntun tata cara penggunaannya”

Demikian juga dikemukakan oleh MFA mahasiswa FISIP Unhas sebagai berikut.

“Sistemnya mudah dipelajari karena didalamnya sudah terdapat beberapa informasi terkait tentang petunjuk-petunjuk penggunaannya” (Wawancara, 23 Desember 2017)

Senada dengan pendapat tersebut juga dikemukakan oleh informan lainnya yang diwawancarai dalam penelitian ini. Namun selain adanya petunjuk penggunaan, kemudahan memahami SIM juga disebabkan oleh fitur-fitur yang yang relevan dengan tugas pengelola

yang mudah dipahami sebagaimana dikemukakan oleh AA pengelola akademik FMIPA Unhas.

“Cukup mudah dipelajari SIMnya karena sudah ada fitur-fitur dan tinggal diinput masuk ke dalam sistem” (Wawancara, 27 Desember 2018)

Hasil pengamatan peneliti juga menunjukkan bahwa SIM Unhas mudah dipahami karena fitur yang sederhana dan adanya informasi tentang petunjuk penggunaan. Kecuali pada penggunaan SIM yang memiliki spesifikasi tertentu, maka dilakukan pelatihan yang terkait dengan penggunaan SIM tersebut. Dengan demikian maka disimpulkan bahwa SIM Unhas mudah dipahami karena kesesuaian fitur di sistem dengan tugas bawahan, adanya petunjuk penggunaan serta pelatihan yang dilakukan kepada pengelola.

c. Kesesuaian dengan Kebutuhan

Sistem yang baik salah satunya adalah adanya kesesuaian fitur dengan kebutuhan tugas setiap pegawai atau unit kerja maupun pengguna. Hasil penelitian ini menemukan bahwa fitur dalam sistem informasi manajemen di Unhas telah sesuai dengan dari sisi kesesuaian jenis tugas atau layanan setiap unit kerja maupun pengguna sebagaimana tampak pada sejumlah hasil wawancara dibawah ini.

Menurut AA pengelola akademik di Fakultas MIPA Unhas tentang kesesuaian ini sebagai berikut:

“Kesesauain SIM dengan tugas saya cukup baik karena sesuai dengan pekerjaan saya sebagai admin akademik” (wawancara, 27 Desember 2018)

Sebagaimana juga dalam pengelolaan non akademik seperti bidang keuangan yang dikemukakan oleh DW sebagai berikut:

“Sistemnya sudah sesuai dengan kebutuhan pengelolaan keuangan sistem ini menyediakan aplikasi keuangan yang sangat mendukung pekerjaan saya” (Wawancara, 22 Oktober 2018)

Namunpun demikian, sejumlah informan menilai fitur yang dimiliki masih terbatas sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengelola maupun pengguna yaitu mahasiswa dan dosen sebagaimana dikemukakan oleh AR pengelola akademik di FKM Unhas sebagai berikut:

“Menurut saya SIM Unhas belum sesuai kebutuhan karena banyak kebutuhan kerja yang belum bisa terpenuhi melalui SIM saat ini”

Senada dengan pendapat tersebut juga dikemukakan oleh MY mahasiswa Ekonomi Unhas.

“SIMnya sudah sesuai kebutuhan, tetapi masih perlu ditingkatkan termasuk pada sajian informasi didalamnya harus selalu di *update*”

Demikian juga dikemukakan oleh MFA mahasiswa FISIP Unhas berikut:

“Sistemnya menurut saya belum sesuai dengan kebutuhan sebab untuk kategori sekelas Unhas yang sudah menyandang predikat akreditasi institusi A, seharusnya kebutuhan semacam akses jurnal dan e-book sudah harus lengkap dan seharusnya disediakan fitur publikasi ilmiah mahasiswa untuk meng-upload data jurnal atau prosiding mahasiswa yang sudah terbit.”

Hal senada juga dikemukakan oleh US mahasiswa Ilmu Komputer Fakultas MIPA sebagai berikut.

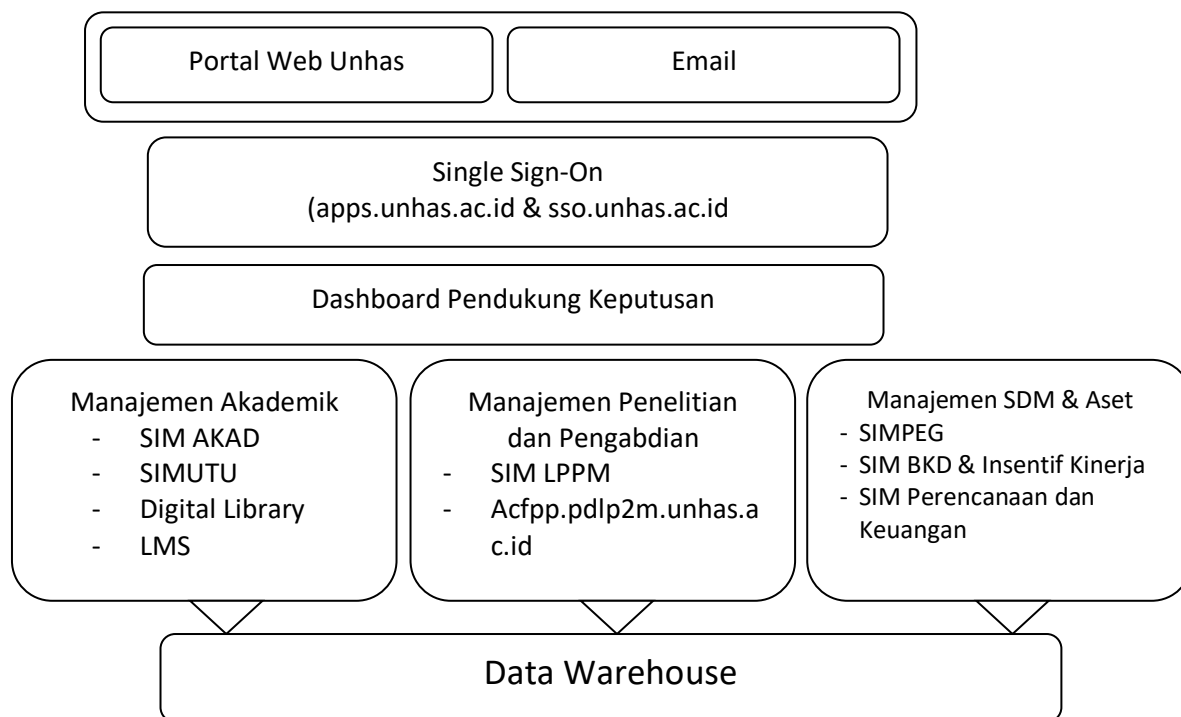
“Sistemnya sebagian sudah sesuai kebutuhan, namun demikian masih banyak kebutuhan mahasiswa yang belum terakomodir dalam SIM seperti: informasi pelaksanaan seminar dan ujian bagi mahasiswa di kampus, informasi sisa masa studi mahasiswa” (21 Oktober 2018).

Dari pengamatan peneliti menunjukkan bahwa dalam pengembangan sistem di Unhas telah disesuaikan dengan jenis tugas setiap orang, unit kerja ataupun pengguna. Sehingga fitur yang dapat dibuka adalah fitur yang berkenaan dengan jenis tugas atau layanan yang dimiliki unit kerja atau setiap orang. Namun, belum semua jenis tugas atau layanan terakomodir dalam SIM yang dimiliki saat ini sebagaimana dikemukakan oleh sejumlah informan di atas.

d. Kelengkapan Fitur SIM Unhas

Kelengkapan fitur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah menu-menu dalam sistem informasi manajemen yang telah mengakomodir kebutuhan baik pengelola di Unit kerja dalam pengelolaan kegiatan akademik dan non akademik di Unhas maupun pengguna.

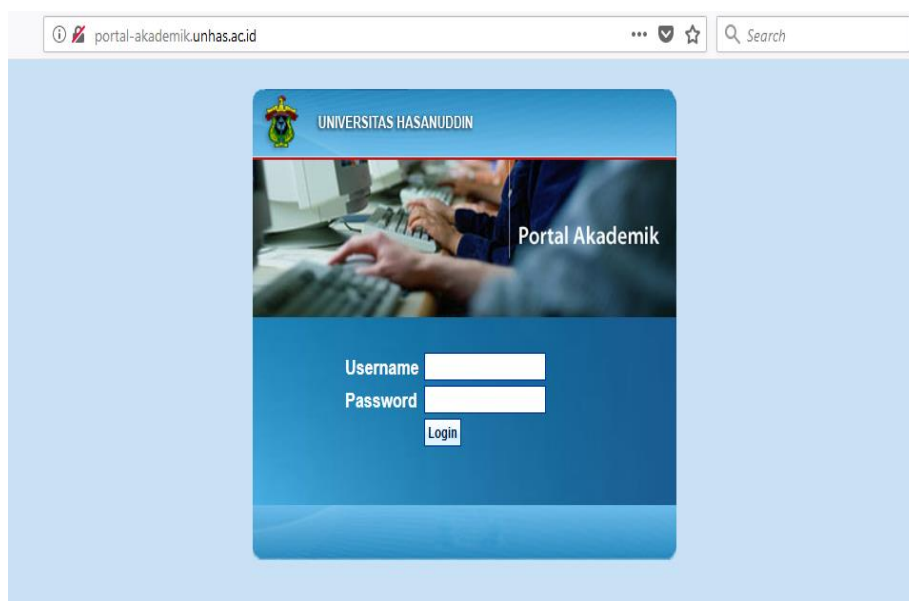
Hasil penelitian ini menemukan bahwa Sistem Informasi Manajemen di Unhas telah mengembangkan fitur-fitur yang dimanfaatkan dalam pengelolaan dan penyediaan layanan akademik dan non akademik. Pengembangan fitur ini mengikuti model yang dikembangkan sebagaimana tampak pada gambar berikut.



Gambar 15. Diagram SIM Unhas

1. SIM Akademik

Dalam pengelolaan transaksi atau kegiatan akademik dosen dan mahasiswa di lingkungan Unhas sebagian dilakukan melalui backoffice Portal Akademik sebagaimana tampak pada gambar berikut.



Gambar 16. Portal Akademik Unhas
 Sumber: <http://portal-akademik.unhas.ac.id/>

Hasil penelitian ini menemukan bahwa secara umum SIM Akademik Unhas telah memiliki fitur yang melayani kebutuhan dasar tugas dan layanan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh AF pengelola akademik Fakultas Kesmas sebagai berikut:

“Fiturnya cukup lengkap menurut saya sebab fitur-fitur yang ada meskipun terbagi ke dalam beberapa aplikasi-aplikasi yang penggunaannya sesuai kebutuhan tugas/fungsi masing-masing” (22 Desember 2017).

Hal yang lain dikemukakan oleh HU Dosen Fak. Teknik sebagai berikut:

“Fiturnya kurang lengkap menurut saya sebab belum sepenuhnya mengakomodir kebutuhan dosen antara lain database kegiatan ilmiah, kegiatan seminar, publikasi ilmiah, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, inbox data berupa: SK mengajar, SK pembimbing, SK penguji, data bimbingan” (Wawancara, 16 Oktober 2018).

Demikian juga dengan pendapat AA pengelola akademik di Fakultas MIPA Unhas.

“Menurut saya sudah lengkap karena ada data pendukung baik itu data dosen dan mahasiswa” (wawancara, 27 Desember 2018)

Senada dengan pendapat tersebut juga dikemukakan oleh mahasiswa inisial GM sebagai berikut:

“Ya, cukup lengkap, karena menurut hemat saya, fitur-fitur yang ditawarkan sudah memenuhi standar kebutuhan mahasiswa baik Sarjana maupun Pascasarjana” (25 Desember 2017)

Namun sejumlah informan juga menilai bahwa SIM Akademik belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengelolaan dan layanan akademik sebagaimana dikemukakan oleh AR pengelolaan akademik di FKM Unhas sebagai berikut:

“SIM Akademik saat ini kami manfaatkan untuk pengelolaan kegiatan administrasi perkuliahan seperti mengatur dan mengelola jadwal kuliah, monitoring perkuliahan, KHS, KRS, Transkrip Nilai maupun pemberian PIN. Namun masih banyak yang belum terakomodir dalam SIM Unhas yang berhubungan dengan jenis tugas saya yaitu rekap monitoring kuliah, pembuatan undangan dan berita acara ujian tesis, surat keterangan aktif kuliah, pembuatan sk pembimbing dan penguji, monitoring pembayaran SPP, cek TOEFL.” (Wawancara, 22 Februari 2018)

Dari hasil pengamatan peneliti juga menunjukkan bahwa SIM Akademik unhas belum sepenuhnya lengkap walaupun telah memenuhi sejumlah kebutuhan dasar dalam pengelolaan akademik di fakultas maupun program studi.

Sedangkan fitur-fitur dalam aplikasi SIM Dosen yang dibutuhkan namun belum diakomodir adalah: (1) Database kegiatan ilmiah: Seminar/Workshop/Simposium (Pemateri/Peserta); (2) Database dosen sebagai dosen tamu/penguji eksternal; (3) Database publikasi ilmiah (jurnal, prosiding); (4) Database penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; (5) Dokumen data berupa: SK mengajar, SK pembimbing, penguji; (6) Monitoring data bimbingan dan kemajuan studinya (aktif); dan (7) Database mahasiswa yang pernah dibimbing baik yang masih aktif maupun yang sudah lulus.

Selanjutnya hasil pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa fitur dalam SIM Mahasiswa yang belum diakomodir kebutuhannya adalah: (1) Informasi kegiatan seminar dan ujian mahasiswa; (2) Informasi sisa masa studi mahasiswa, hal ini penting untuk peringatan dini kepada mahasiswa sebelum habis masa studinya. Oleh karena itu perlu pengembangan fitur dalam SIM yang secara automatic akan mengirim ke akun mahasiswa dan email mahasiswa misalnya surat peringatan pertama jika masa studi sisa dua semester; surat peringatan kedua jika masa studi sisa 1 semester; dan peringatan ketiga (terakhir) jika masa studi sisa satu bulan), (3) fitur publikasi ilmiah yang meliputi: jenis publikasi (jurnal, prosiding); tingkat publikasi (local/nasional tidak terakreditasi, nasional terakreditasi, internasional); judul artikel, penulis, nama jurnal/prosiding, No. ISSN, Volume, Nomor, Tahun, halaman

pubikasi, laman web (URL), Lembaga sitasi (Scopus, Thompson, DOAJ, Google Scholar, dll.) jika belum terbit misalnya baru *accepted* maka dibuatkan form upload file dokumen jurnal.

Sedangkan untuk SIM untuk alumni, fitur yang dibutuhkan berdasarkan hasil wawancara dengan AK alumni Fakultas Kedokteran sebagai berikut.

“Fitur yang dibutuhkan alumni adalah (1) fitur data alumni Unhas yang bisa diakses oleh alumni dan publik khususnya untuk jenjang sarjana karena selama ini informasi alumni hanya ada pada jenjang magister dan doktor; (2) fitur forum informasi kegiatan alumni” (Wawancara, 20 Desember 2017).

2. SIM Non Akademik

SIM yang digunakan untuk tata kelola kegiatan non akademik di Unhas saat ini adalah mencakup SIM Persuratan dan SIK (Sistem Informasi Keuangan).

SIM Persuratan adalah sistem informasi yang mendukung administrasi persuratan baik surat keluar maupun surat masuk dengan fitur seperti pada gambar berikut.

The screenshot displays the 'Aplikasi Manajemen Persuratan Universitas Hasanuddin' interface. The main content area shows a table titled 'Data Surat Keluar' with the following columns: #, Nomor Surat, Tanggal Surat, Tentang / Perihal / Indeks, Pengliput, and Aksi. The table contains 11 rows of data, each representing an outgoing letter with its respective details and a set of action icons (print, delete, etc.).

| # | Nomor Surat | Tanggal Surat | Tentang / Perihal / Indeks | Pengliput | Aksi |
|----|--|---------------|--|--|----------------------------------|
| 1 | 3587/UN4.20/TK.03.01/2018 Jenis Surat: Surat Umum | 07-08-2018 | Undangan Rapat Koordinasi Interel Pimpinan Pascasarjana Unhas | Sekolah Pascasarjana User: 198802242013070001 | [Print] [Delete] [Refresh] [Add] |
| 2 | 3588/UN4.20/TK.02.01/2018 Jenis Surat: Surat Umum | 07-08-2018 | Tagihan Biaya Pendidikan Semester Awal TA. 2018/2019 Kemengag | Sekolah Pascasarjana User: 198802242013070001 | [Print] [Delete] [Refresh] [Add] |
| 3 | 3589/UN4.20/HK.04/2018 Jenis Surat: Surat Umum | 07-08-2018 | SK. Tim Pengaji Ekstrenal a.n Asmita Ahmad P0100314434 | Sekolah Pascasarjana User: 198802242013070001 | [Print] [Delete] [Refresh] [Add] |
| 4 | 3590/UN4.20/DA.04.09/2018 Jenis Surat: Surat Umum | 07-08-2018 | Undangan Ujian Promosi a.n Asmita Ahmad P0100314434 | Sekolah Pascasarjana User: 198802242013070001 | [Print] [Delete] [Refresh] [Add] |
| 5 | 3591/UN4.20.1/DA.04.09/2018 Jenis Surat: Surat Umum | 07-08-2018 | Undangan Seminar Hasil Penelitian a.n ST. Khadijah Wari P0205218001 | Sekolah Pascasarjana User: 198802242013070001 | [Print] [Delete] [Refresh] [Add] |
| 6 | 3592/UN4.20.1/DA.04.09/2018 Jenis Surat: Surat Umum | 07-08-2018 | Undangan Seminar Hasil penelitian a.n Sri Mulyat Azis P0303216003 | Sekolah Pascasarjana User: 198802242013070001 | [Print] [Delete] [Refresh] [Add] |
| 7 | 3593/UN4.20.1/DA.04.09/2018 Jenis Surat: Surat Umum | 07-08-2018 | Undangan Seminar Hasil Penelitian a.n Amaliah P0301215003 | Sekolah Pascasarjana User: 198802242013070001 | [Print] [Delete] [Refresh] [Add] |
| 8 | 3594/UN4.20.1/DA.04.09/2018 Jenis Surat: Surat Umum | 07-08-2018 | Surat Icin Ujian Akhir Magister a.n Rifly Saldi A. Wahid P1505215007 | Sekolah Pascasarjana User: 198802242013070001 | [Print] [Delete] [Refresh] [Add] |
| 9 | 3595/UN4.20.1/DA.04.09/2018 Jenis Surat: Surat Umum | 07-08-2018 | Undangan Ujian Akhir Magister a.n Rifly Saldi A. Wahid P1505215007 | Sekolah Pascasarjana User: 198802242013070001 | [Print] [Delete] [Refresh] [Add] |
| 10 | 3596/UN4.20.1/DA.04.09/2018 Jenis Surat: Surat Umum | 07-08-2018 | Undangan Seminar Hasil penelitian a.n Eka Fadillah Bagenda P4400216002 | Sekolah Pascasarjana User: 198802242013070001 | [Print] [Delete] [Refresh] [Add] |
| 11 | 3597/UN4.20.1/TK.02.01/2018 Jenis Surat: Surat Umum | 07-08-2018 | Pemohonan Pencairan Biaya bantuan Pemulisan Disertasi a.n Juliatuti dan Rianah | Sekolah Pascasarjana User: 198802242013070001 | [Print] [Delete] [Refresh] [Add] |

Gambar 17. Fitur-fitur pada SIM Persuratan Unhas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur dalam SIM Persuratan tersebut dinilai cukup lengkap dan memenuhi kebutuhan tata kelola persuratan untuk surat keluar tetapi belum bisa diakses untuk surat masuk. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Ar bahwa bahwa fitur dalam SIM Persuratan cukup lengkap namun khusus untuk fitur surat masuk belum bisa diakses.

“Menurut saya fiturnya cukup lengkap tetapi belum semua bisa digunakan seperti fitur surat masuk, jadi untuk surat masuk saya masih menggunakan SIM persuratan yang ada di Sekolah Pascasarjana” (Wawancara, 16 Oktober 2018).

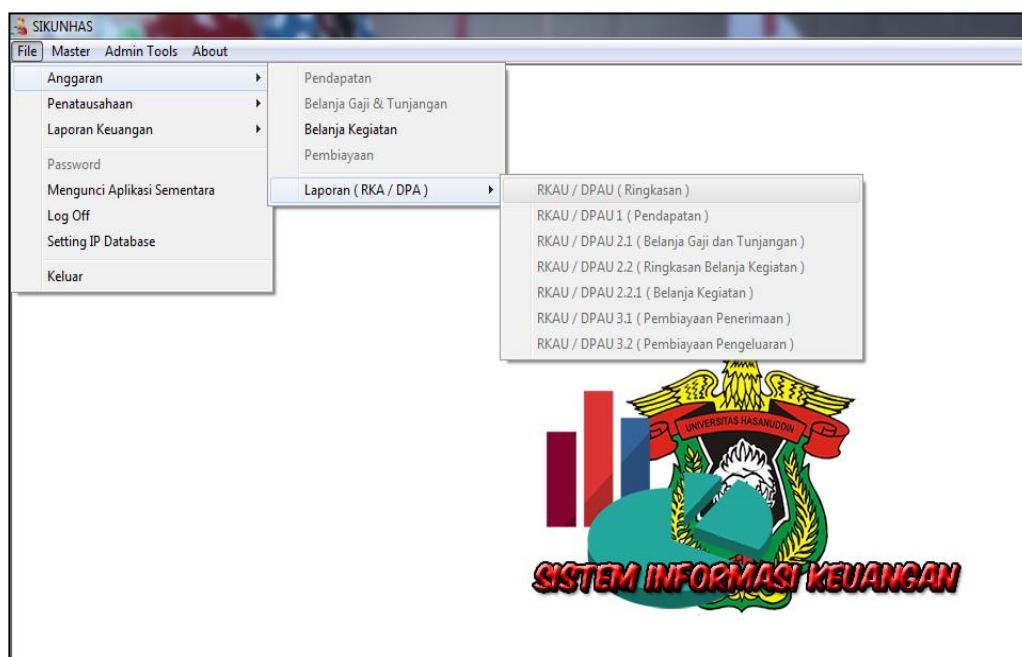
Karena fitur surat masuk belum bisa diakses, maka tata kelola surat masuk masih menggunakan SIM persuratan yang ada pada Sekolah Pascasarjana Unhas.

Sedangkan fitur yang dibutuhkan namun belum terakomodir dalam SIM Persuratan adalah administrasi persuratan akademik mahasiswa (SK, undangan seminar dan ujian), sehingga SIM ini didorong untuk dikembangkan sebagaimana dikemukakan oleh Wakil Dekan bidang akademik dan Publikasi Ilmiah Fakultas Teknik BH sebagai berikut.

“...perlu diterapkan di semua unit terutama menyangkut administrasi pembuatan sk pembimbing, persuratan untuk pelaksanaan seminar dan ujian, monitoring beban bimbingan dan rekap bimbingan dosen dari semua jenjang”

Sistem informasi tersebut dinilai dapat mengoptimalkan pelaksanaan layanan akademik secara efektif dan efisien karena intensnya kegiatan ini setiap hari.

Sedangkan fitur SIK yang diakses oleh pegawai bagian keuangan adalah sebagaimana tampak pada gambar di bawah ini.



Gambar 18. Fitur Sistem Informasi Keuangan (SIK) Unhas

SIK dimanfaatkan untuk mengelola proses pencatatan, penatausahaan hingga pelaporan keuangan di lingkungan Unhas. Untuk mengelolanya setiap staf yang bertanggungjawab diberikan kode akses masing-masing.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur yang ada dalam aplikasi SIK sudah cukup lengkap sebagaimana diekmukakan oleh DW salah satu pengelola keuangan dan pengguna SIK sebagai berikut:

“Sejauh ini saya merasa fitur dari aplikasi SIK sudah cukup lengkap karena mampu menghasilkan informasi yang dibutuhkan” (Wawancara, 22 Oktober 2018).

Dari hasil wawancara tersebut tampak bahwa SIK (Sistem Informasi Keuangan) Unhas dinilai cukup lengkap mengakomodir kebutuhan manajemen keuangan di Unhas, sedangkan pada SIM persuratan belum semua fitur bisa dijalankan terutama fitur surat masuk.

e. Keakuratan Sistem

Keakuratan sistem adalah adalah SIM yang dapat menyajikan informasi secara tepat. Hasil penelitian ini menemukan bahwa penggunaan sistem memungkinkan diperolehnya data dan informasi yang akurat sebagaimana dikemukakan oleh DW pegawai pengelola keuangan Unhas sebagai berikut:

“sistemnya cukup akurat karena mulai dari akun, pengecekan, penjumlahan sampai dengan laporan sudah dapat dihasilkan secara otomatis” (Wawancara, 22 Oktober 2018)

Demikian juga yang dikemukakan oleh AA pengelola Akademik di FMIPA Unhas bahwa “akurasi sistemnya cukup baik karena cukup tersedia data penting pekerjaan saya sebagai admin” (Wawancara, 27 Desember 2018).

Namun, data atau informasi yang disediakan oleh sistem dapat menjadi tidak akurat apabila sistemnya tidak terintegrasi dengan sistem lainnya yang saling terkait serta pembaruan data yang terdapat di dalam sistem, sebagaimana dikemukakan oleh AR pengelola kegiatan akademik di Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas.

“SIMnya belum cukup akurat namun rekap mahasiswa yang aktif secara akademik belum terhubung otomatis dengan rekap mahasiswa yang melakukan pembayaran SPP”

Hal senada juga dikemukakan oleh AF pengelola akademik di Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas.

“Menurut saya belum cukup akurat SIMnya dan belum terintegrasi karena rekap mahasiswa yang aktif tidak terhubung otomatis dengan rekap mahasiswa yang melakukan pembayaran di bank”

Dua pendapat tersebut melihat bahwa akurasi data yang dihasilkan oleh sistem dapat diperoleh jika ada integrasi dengan sistem informasi di Unit atau lembaga lainnya yang bekerja saja. Sementara akurasi karena pembaharuan database sesuai dengan perkembangan dikemukakan oleh MY mahasiswa Fakultas Ekonomi sebagai berikut:

“Simtemnya belum akurat karena masih ada beberapa informasi yang kurang relevan dengan kondisi sebenarnya, terutama terkait dengan kurikulum dan sistem pembelajaran” (Wawancara, 4 Januari 2018)

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa SIM Unhas mampu menghasilkan data dan informasi yang akurat, namun pembaharuan data penting dilakukan sesuai dengan perkembangan dengan melakukan integrasi secara otomatis dengan SIM di Unit Kerja atau Instansi lainnya maupun pembaharuan secara langsung terhadap database apabila ada perubahan data.

f. Fleksibilitas Sistem

Sistem yang fleksibel yaitu kemampuan sistem informasi untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan pengelolaan dan pelayanan. Hasil penelitian di Unhas menunjukkan bahwa SI yang dimiliki saat ini belum fleksibel dari perspektif pengelola. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh AF pengelola akademik di Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas sebagai berikut.

“SIM belum fleksibel sesuai dengan kebutuhan atau perkembangan pekerjaan saya karena tidak semua fitur-fitur yang ada dapat diakses sehingga dalam beberapa hal koordinasi dengan pengelola Pusat sangat dibutuhkan dengan respon yang kadang cepat dan kadang lambat”.

Demikian juga yang dikemukakan oleh AR pengelola akademik di Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas sebagai berikut.

“SIM belum fleksibel seperti pada monitoring perkuliahan harus dibuat lagi padahal sudah ada jadwal yang dibuat sebelumnya, kemudian pada sebaran mahasiswa aktif tidak secara otomatis diambil dari data mahasiswa yang sudah bayar SPP, begitupula bagi mahasiswa yang pernah cuti akademik harus melapor ke rektorat untuk diaktifkan kembali”

Hal senada juga dikemukakan oleh AS pengelola akademik Sekolah Pascasarjana Unhas sebagai berikut.

“Menurut saya SIM belum fleksibel utamanya pada rekap nilai mahasiswa per semester, monitoring perkuliahan harus dibuat kembali pada sudah ada jadwal sebelumnya, registrasi ulang camaba untuk mendapatkan NIM harus datang ke gedung registrasi dan menyetor bukti pembayaran SPP, mahasiswa yang pernah cuti tidak langsung aktif walaupun sudah melakukan pembayaran SPP, begitupula mahasiswa yang terlambat membayar SPP maupun yang menunggak SPP, tidak secara otomatis langsung aktif walaupun mahasiswa sudah melakukan pembayaran”. (Wawancara, 16 Oktober 2018)

Sementara dalam tata kelola Non Akademik dikemukakan oleh DW pengelola keuangan Sekolah Pascasarjana Unhas sebagai berikut:

“Menurut saya kurang fleksibel, karena pada aplikasi SIK sangat terkhusus pada kegiatan kegiatan yang telah diusulkan oleh sub bagian. Sedangkan biasanya terdapat kegiatan yang mungkin saja tidak terlaksana sehingga alokasi tersebut seharusnya digunakan pada kegiatan lain. Harus menunggu revisi untuk mengubah alokasi tersebut. Padahal sebelumnya hanya terkhusus pada kode belanja” (wawancara, 22 Oktober 2018).

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa SIM Akademik Unhas belum fleksibel, begitupula pada SIM Non Akademik yakni pada SIK belum memberikan ruang kepada pengelola untuk mengatur sistem sendiri apabila terdapat masalah yang dihadapi. Hal ini membuat proses penyelesaian masalah pengelolaan SIK diselesaikan oleh penanggungjawab SIK yang dilakukan secara terpusat.

g. Kecanggihan Sistem

Sistem yang canggih adalah salah satu barometer dari kualitas sistem. Hasil penelitian di Unhas menunjukkan bahwa SIM dalam tata kelola kegiatan akademik dan non akademik telah cukup canggih karena karena dapat digunakan untuk menyelesaikan tugas secara cepat, tepat dan dapat diakses dimana saja. Hal ini berbeda jika menggunakan LAN maupun manual sebagaimana dikemukakan oleh beberapa informan sebagai berikut.

Menurut AF pengelola akademik di Fakultas Kesmas Unhas bahwa:

“SIM Unhas sudah cukup canggih membantu pekerjaan saya Cukup membantu dalam memberikan informasi yang lebih cepat dibandingkan masih sistem LAN (Local Area Network)” (Wawancara, 22 Desember 2017)

Sedangkan menurut AA pengelola akademik di Fakultas MIPA sebagai berikut.

“Kecanggihannya cukuplah sebab lumayan untuk membantu dibandingkan dengan sistem manual jadi tinggal memasukkan data yang ada di sistem” (Wawancara, 27 Desember 2018)

Dengan SIM pekerjaan juga lebih mudah sebagaimana dikemukakan oleh DW pengelola keuangan sebagai berikut.

“Sudah cukup canggih karena dengan hanya menginput kuitansi sudah dapat terekam untuk membuat SPTB, MP sampai SPP nya” (Wawancara, 22 Oktober 2018)

Demikian juga dalam pandangan mahasiswa sebagaimana dikemukakan oleh MY berikut.

“Cukup canggih, karena sumber informasi terintegrasi dengan tampilan yang menarik, mudah diakses dan cukup lengkap fiturnya” (Wawancara, 4 Januari 2018).

Namupun demikian, sejumlah informan lainnya mendorong agar Sistem yang saat ini terus dikembangkan kecanggihannya seiring dengan perkembangan teknologi dan kompetisi antar perguruan tinggi saat ini.

h. Integrasi Sistem

Integrasi adalah keterhubungan antar sistem informasi sehingga memungkinkan terjadinya share data antar unit kerja maupun instansi. Integrasi sangat penting untuk menyediakan data yang akurat dan proses pengambilan keputusan yang cepat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari aspek integrasi sistem informasi, di Unhas telah dilakukan integrasi dalam sejumlah pengelolaan kegiatan akademik dan non akademik.

Dalam pengelolaan akademik integrasi antar pengelola dan pengguna misalnya dikemukakan oleh AA pengelola akademik di FMIPA Unhas sebagai berikut:

“Sejauh ini integrasinya sudah ada pihak-pihak lain misalnya dalam hal pengisian KRS contohnya saja PA jika PA tidak menyetujui KRS mahasiswa maka admin fakultas tidak bisa memverifikasi KRS tersebut ke sistem jadi sistem ini berkesinambungan dengan pihak-pihak lain, jadi alurnya mahasiswa input KRS, PA yang menyetujui dan Admin yang memverifikasi”

Demikian juga dengan pengelolaan kegiatan non akademik seperti bidang keuangan sebagaimana dikemukakan oleh DW sebagai berikut:

“Menurut saya telah terintegrasi karena aplikasi SIK mengintegrasikan seluruh sub bagian dan pihak terkait mulai dari tahap penyusunan anggaran sampai dengan pelaporan keuangan”

Namun, integrasi antar unit kerja dan instansi lainnya belum sepenuhnya dilakukan, sebagaimana dikemukakan oleh MFA mahasiswa FISIP Unha bahwa “dari pengalaman saya, sistemnya sudah terintegrasi namun belum semuanya”.

Hal ini diakui oleh AF pengelola akademik di Fakultas Kesmas Unhas sebagai berikut:

“Menurut saya SIMnya belum terintegrasi dengan pihak-pihak terkait sebab fitur-fitur yang ada belum sepenuhnya dipergunakan oleh unit kerja lainnya” (Wawancara, 22 Desember 2017)

Hal ini juga sebelumnya dikemukakan AR, pengelola kegiatan akademik di FKM Unhas (wawancara, tanggal 22 Februari 2018), sebagai berikut:

“rekap mahasiswa yang aktif secara akademik tidak terhubung otomatis dengan rekap mahasiswa yang melakukan pembayaran begitupula mahasiswa yang pernah cuti akademik”

Dalam konteski kegiatan registrasi dan herregistrasi di Unhas misalnya, telah menggunakan SIM yang dapat diakses melalui <http://registrasi.unhas.ac.id> sebagaimana tampak pada gambar berikut:



Gambar 19. SIM Registrasi akademik mahasiswa
Sumber: <http://registrasi.unhas.ac.id>

Sistem ini belum terintegrasi dengan Bank sebagai mitra Unhas dalam registrasi ulang mahasiswa sebagaimana hasil wawancara dengan AS pengelola layanan akademik Sekolah Pascasarjana Unhas sebagai berikut.

“ registrasi ulang camaba untuk mendapatkan NIM harus datang ke gedung registrasi dengan menyeter bukti pembayaran SPP, mahasiswa yang pernah cuti tidak langsung aktif walaupun sudah melakukan pembayaran SPP, begitupula mahasiswa yang terlambat membayar SPP maupun yang menunggak SPP, tidak secara otomatis langsung aktif walaupun mahasiswa sudah melakukan pembayaran”.

Hal ini juga dialami sebagaimana hasil wawancara dengan AR pengelola layanan akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat sebagai berikut.

“ sebaran mahasiswa aktif tidak secara otomatis diambil dari data mahasiswa yang sudah bayar SPP, begitupula bagi mahasiswa yang pernah cuti akademik harus melapor ke rektorat untuk diaktifkan kembali”.

Hal yang senada juga dikemukakan oleh AA di Fakultas MIPA sebagai berikut:

“kendala yang biasa saya hadapi adalah jika mahasiswa telat membayar SPP, maka kami masih perlu memberitahukan kepada admin pusat untuk diaktifkan setelah sistem dibuka oleh admin pusat barulah kita sebagai admin fakultas bisa buka sistem tersebut.” (Wawancara, 27 Desember 2017).

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut, maka MR Wakil Rektor Bidang Akademik Unhas menegaskan perlunya segera dilakukan itegrasi SIM di Unhas.

“Perlu integrasi sistem akademik dan sistem keuangan akademik berbasis online untuk mendukung pengambilan keputusan yang cepat tepat dan akurat terutama menyangkut status mahasiswa yang terancam drop out, baik dari segi akademik (kemajuan studi) maupun dari segi keuangan (tunggakan SPP)” (1 Oktober 2018).

Integrasi yang dimaksud tidak hanya dengan pihak perbankan, tetap juga antar unit kerja sehingga masih ditemui proses kerja layanan yang panjang sekalipun masing-masing unit telah menggunakan sistem informasi.

“SIM belum terintegrasi dengan pihak-pihak yang terkait dengan pekerjaan saya karena fitur yang tersedia belum sepenuhnya digunakan oleh unit kerja lainnya” (AF, 22 Desember 2017)

MY mahasiswa Ilmu Ekonomi Unhas mengungkapkan tentang masih perlunya integrasi dengan pihak-pihak eksternal untuk mewujudkan visi Unhas

“SIM Unhas masih perlu pengembangan lebih baik terutama dalam hal integrasi dengan informasi atau portal khusus mengenai lembaga/desa/instansi mitra dalam mencapai visi

universitas “Benua Maritim Indonesia”. (Wawancara, 4 Januari 2018)

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa aspek integrasi antar sistem informasi masih menjadi kendala dalam tata kelola kegiatan akademik dan non akademik di Unhas. Hal ini membuat data-data yang dihadirkan secara cepat dan tepat sulit direalisasikan dalam sejumlah jenis tugas dan layanan di Unhas.

2. Kualitas Informasi dalam SIM Unhas

Kualitas informasi tergambar dari ketersediaan informasi, kegunaan, pemahaman, relevansi, format dan keringkasan informasi (Petter, dkk, 2008; Gable, dkk 2004). Hasil penelitian di Unhas tentang hal ini dari sisi pengelola dinilai telah cukup baik, namun dari sisi pengguna penyediaan informasi dinilai masih perlu dikembangkan sebagaimana tampak pada sejumlah hasil wawancara di bawah ini.

a. Ketersediaan Informasi (*Available information*)

Salah satu ukuran kualitas informasi yang dihasilkan melalui Sistem informasi manajemen adalah ketersediaan atau kelengkapan informasi. Khazanchi dan Marthin (2009:230) mengungkapkan bahwa ketersediaan informasi (*available information*) adalah kemampuan membuat informasi dan sumber daya terkait dapat diakses sesuai kebutuhan pada saat dibutuhkan dan dimanapun dibutuhkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan

informasi pokok atau telah cukup memadai, namun belum sepenuhnya karena terkait dengan kelengkapan fitur yang dimiliki oleh sistem informasi manajemen.

AF pengelola akademik di Fakultas Kesmas Unhas mengemukakan tentang ketersediaan informasi melalui SIM sebagai berikut:

“SIM Unhas telah memadai untuk kebutuhan kerja atau layanan karena sudah dapat memberikan gambaran secara umum informasi yang saya butuhkan” (wawancara, 22 Desember 2017)

Pendapat senada juga dikemukakan oleh AA pengelola akademik di Fakultas MIPA .

“informasi yang tersedia di SIM Unhas menurut saya sudah cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan kerja saya” (Wawancara, 27 Desember 2018)

Demikian juga dikemukakan oleh DW pengelola keuangan Sekolah Pascasarjana Unhas

“Informasinya memadai karena saya dapat melihat realisasi baik itu sesuai SP2D maupun sesuai BKU” (Wawancara, 22 Oktober 2018)

Oleh mahasiswa juga memberikan tanggapan yang sama, sebagaimana dikemukakan MY mahasiswa Ekonomi Unhas.

“Ketersediaan informasinya belum memadai karena kurang berimbang antara informasi akademik, dan non akademik (penunjang akademik) untuk mencapai mutu akademik” (Wawancara, 4 Januari 2018)

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan informasi umum atau pokok dalam tata kelola akademik dan non akademik telah tersedia, namun belum sepenuhnya lengkap karena fitur di sistem belum mencakup seluruh kebutuhan kegiatan dan layanan akademik dan non akademik di Unhas.

b. Kegunaan (Usability)

Kegunaan adalah manfaat yang didapat dari informasi yang akademik dan non akademik yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen. Bevan, dkk (1991) mengemukakan bahwa kegunaan (usability) adalah kemudahan penggunaan dan penerimaan suatu produk untuk kelas pengguna tertentu yang melaksanakan tugas tertentu dalam lingkungan tertentu. Dalam konteks kualitas informasi yang dihasilkan melalui SIM Unhas dinilai sangat bermanfaat karena membantu memperoleh pelaksanaan tugas maupun layanan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh AF pengelola akademik di Fakultas Kesmas Unhas.

“Menurut saya informasi di SIM Unhas sangat bermanfaat karena dengan SIM membantu dalam melakukan tugas dan lebih akurat dalam memberikan data utamanya bidang akademik” (Wawancara, 22 Desember 2017)

Pendapat tersebut juga didukung oleh informan lainnya seperti AR pengelola akademik di Fakultas Kedokteran Unhas sebagai berikut:

“Informasi yang disajikan melalui SIM Unhas sangat berguna karena sudah dapat memberikan kemudahan dalam bidang akademik” (Wawancara, 22 Februari 2018)

Demikian juga oleh DW pengelola Keuangan Sekolah Pascasarjana Unhas bahwa “SIK sangat berguna karena membantu saya dalam melaksanakan tugas” (wawancara, 22 Oktober 2018).

Demikian juga oleh mahasiswa seperti MY sebagai berikut:

“Informasinya sangat berguna sebab informasi umum tentang unhas dapat diperoleh dengan mudah, meskipun untuk informasi yang lebih spesifik kurang tersedia”

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dari sisi kegunaan telah memadai karena memudahkan pelaksanaan tugas dan layanan informasi akademik dan non akademik bagi civitas akademika di Unhas. Informasi yang disajikan jauh lebih cepat dan akurat dan mudah untuk diperoleh.

c. Kepahaman

Kepahaman berkenaan dengan sejauh mana informasi mudah untuk dipahami (Kahn, dkk, 2002). Hasil penelitian di Unhas menunjukkan bahwa informasi akademik dan non akademik yang disediakan melalui sistem informasi manajemen mudah dipahami karena disajikan secara akurat, sesuai dengan tugas dan fungsi setiap pengguna dan sederhana atau mudah dipahami. Hal ini

sebagaimana hasil wawancara dengan sejumlah informan dibawah ini.

Menurut AF pengelola akademik di Fakultas Kesmas Unhas tentang kemudahan memahami informasi di SIM.

“Informasinya mudah dipahami karena sudah memberikan gambaran keadaan data yang dibutuhkan meskipun ada fitur yang belum maksimal karena unit kerja lain menggunakan aplikasi yang berbeda” (wawancara, 22 Desember 2017).

Salah satu alasan kemudahan memahami informasi di SIM oleh pengelola adalah sumbernya yang berasal dari data manual sebagaimana dikemukakan oleh AA pengelola Akademik di Fakultas MIPA sebagai berikut:

“Sejauh ini cukup mudah dipahami karena pada dasarnya sistem informasi akademik ini berasal dari akademik manual” (Wawancara, 27 Desember 2018)

Pendapat lainnya mengemukakan bahwa kemudahan memahami informasi di SIM Unhas karena akurasi informasi yang disajikan sebagaimana dikemukakan oleh DW bahwa “Informasinya lebih mudah dipahami karena semua informasi yang ada sudah sangat akurat” (DW, 22 Oktober 2018)

Sementara dalam perspektif mahasiswa, informasi yang disajikan mudah dipahami karena penggunaan bahasanya yang sederhana sebagaimana dikemukakan oleh MY bahwa “Informasinya mudah dipahami karena informasi dikemas dalam bahasa sederhana” (MY, 4 Januari 2018).

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa informasi yang disajikan melalui SIM Unhas mudah dipahami karena berasal dari data manual yang dikelola lebih awal, informasi yang akurat serta sajiannya yang sederhana.

d. Relevansi

Informasi yang relevan adalah Informasi yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi (Effy Oz, 2009:11). Hasil penelitian di Unhas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM) telah relevan dengan jenis tugas dan layanan yang dibutuhkan civitas. Walaupun beberapa menilai belum relevan karena informasinya belum sepenuhnya mengakomodir kebutuhan pengguna seperti mahasiswa. Relevansi informasi tersebut dikemukakan oleh pengelola akademik dan non akademik sebagai berikut.

Menurut AF pengelola akademik di FKM Unhas bahwa:

“Informasi di Sistem Informasi Unhas relevan dengan tugas layanan saya karena telah sesuai dengan kebutuhan tugas dan layanan saya” (22 Desember 2017).

Demikian juga dengan pengelola akademik lainnya yang diwawancarai dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa informasi yang disajikan lewat sistem informasi telah relevan karenan sesuai dengan jenis tugas yang dikerjakannya. Senada dengan pendapat tersebut juga dikemukakan oleh DW pengelola keuangan Unhas sebagai berikut:

“Informasi dari SIK telah relevan dengan tugas saya sebagai staf keuangan dalam menghasilkan informasi realisasi keuangan” (22 Oktober 2018)

Sedangkan dari perspektif pengguna yaitu mahasiswa sebagian menilai telah relevan karena informasi pokok kegiatan akademik telah terakomodir dalam SIM Akademik seperti jadwal kuliah, nilai dan lainnya. Namun sebagian lagi menilai belum relevan karena kebutuhan pendukung kegiatan akademik belum tersedia di sistem informasi seperti akses jurnal bereputasi sebagaimana dikemukakan oleh MFA mahasiswa FISIP Unhas berikut.

“Kalau saya pribadi belum relevan, sebab terdapat beberapa informasi yang belum tersedia khususnya masalah akses jurnal yg open access yang bereputasi”

Dari hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa informasi akademik dan non akademik yang disediakan di sistem informasi manajemen telah relevan karena sesuai dengan kebutuhan setiap unit kerja dan pengguna serta telah mengakomodir kebutuhan informasi pokok dalam bidang akademik dan non akademik.

e. Format

Format berkenaan dengan bentuk informasi yang disajikan dalam sistem informasi manajemen di lingkungan Unhas. Gorla, dkk (2010) mengemukakan bahwa format informasi mengukur gaya penyajian informasi dan apakah informasi disediakan dalam format yang mudah dipahami. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dari

aspek format, sebagian informan menilainya telah sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh AA pengelola Akademik Fakultas MIPA Unhas berikut.

“SI Unhas memiliki format yang sudah sesuai dengan kebutuhan informasi karena telah menggunakan format sistem akademik yang dapat membantu dalam pelayanan baik itu mahasiswa dan dosen” (Wawancara, 27 Desember 2017)

Hal yang relatif sama juga dikemukakan oleh pengelola non akademik, khususnya bagian keuangan inisial DW sebagai berikut:

“Format informasinya sudah sesuai, karena format yang ada sudah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan” (Wawancara, 22 Oktober 2018)

Demikian juga dengan pandangan mahasiswa yang diwawancarai, salah satunya adalah MY mahasiswa Fakultas Ekonomi Unhas.

“Format menurut saya sudah sesuai dan cukup akurat walaupun belum terlalu spesifik” (wawancara, 4 Januari 2018)

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa format informasi yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan dan memberikan informasi yang akurat.

f. Keringkasan (*Concise*)

Informasi yang ringkas adalah informasi yang disajikan secara ringkas atau pendek dan kompak (Kahn, dkk, 2002; Patterson, 2005; Lee, dkk, 2002). Dari aspek keringkasan ini, hasil

wawancara dengan sejumlah informan menegaskan bahwa informasi yang disajikan melalui SIM cukup ringkas, walaupun beberapa informan mempermasalahkan banyaknya fitur dalam pengelolaan informasi sehingga tampak rumit sebagaimana dikemukakan oleh AF pengelola akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat berikut.

“Menurut saya SIM Akademik masih menunjukkan beberapa kerumitan karena beberapa fitur cukup banyak dalam menyelesaikan satu tugas”

Sedangkan informan lainnya dari pengelola maupun pengguna menilai bahwa informasi yang disajikan di SIM cukup ringkas dan mudah dipahami sebagaimana AA pengelola akademik di Fakultas MIPA Unhas. Bahwa “SIM cukup ringkas dan mudah dipahami” (Wawancara, 27 Desember 2018).

Demikian juga DW pengelola keuangan Sekolah Pascasarjana bahwa “Informasi pada SIK Unhas cukup ringkas untuk bisa di pahami oleh semua pihak” (22 Oktober 2018).

Hal ini dikuatkan juga dengan pendapat mahasiswa, salah satunya dikemukakan oleh MY sebagai berikut:

“Informasinya cukup ringkas, namun masih ada beberapa informasi yang memerlukan informasi yang lebih jelas dengan penjelasan yang jujur dan konsisten” (4 Januari 2018)

Hasil hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa bahwa informasi yang disajikan di SIK cukup ringkas dan mudah dipahami,

namun pada SIM Akademik masih ditemukan beberapa kerumitan karena memiliki fitur yang cukup banyak.

3. Kualitas Pelayanan dalam SIM Unhas

Ukuran selanjutnya dari kualitas sistem informasi manajemen adalah pada kualitas pelayanan yang memiliki kehandalan, portabilitas, keramahan pengguna, dimengerti, efektivitas, pemeliharaan, ekonomis, dan kepastian (Petter, dkk, 2008).

a. Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang tepat, akurat dan terpercaya (Rakhmat, 2009). Hasil penelitian ini menemukan bahwa penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan kehandalan dalam pelayanan. Kehandalan dalam layanan ini disebabkan oleh kelengkapan data dasar di Sistem Informasi serta akurasi sistem sehingga kekeliruan kerja dapat dihindari. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh sejumlah informan.

Menurut AR Pengelola Akademik di FKM Unhas bahwa:

“Penerapan SIM dapat mewujudkan kehandalan dalam layanan akademik karena data yang ada sudah dijadikan acuan dalam memberikan informasi/data yang dibutuhkan”

Senada dengan pendapat tersebut juga dikemukakan oleh AA pengelola akademik di Fakultas MIPA Unhas.

“SIM dapat diandalkan karena didukung oleh teknologi yang cukup baik dan sistem yang baik sepanjang jaringan yang lancar.”

Demikian juga dengan yang dikemukakan oleh DW pengelola keuangan Sekolah Pascasarjana Unhas sebagai berikut:

“Penggunaan SIK membuat pekerjaan saya lebih berkualitas dalam arti mengurangi kesalahan input nominal pada SPTB, SPP maupun MP”

Demikian juga dikemukakan oleh sejumlah mahasiswa yang diwawancarai dalam penelitian ini, salah satunya adalah GM mahasiswa FISIP Unhas sebagai berikut:

“SI Unhas bagi saya telah memberikan layanan informasi yang handal. Alasan saya sederhana saja karena melalui informasi yang disediakan saya dapat menyesuaikan dengan cepat dan memenuhi semua kebutuhan saya”

Dengan demikian maka pelayanan melalui SIM dapat diandalkan karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi kesalahan dan layanannya lebih adaptif dan relevan dengan kebutuhan pengguna.

b. Portabilitas

Portabilitas adalah jaminan kemampuan sistem informasi dalam menyediakan layanan bagi pengguna dimana dan kapanpun diperlukan. Hasil penelitian di Unhas menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen meningkatkan kemampuan menyediakan layanan bagi pengelola dan pengguna di Unhas. Hal ini dapat dilihat dari pendapat pengelola dan pengguna layanan melalui SIM dibawah ini.

Menurut AA pengelola Akademik di Fakultas MIPA Unhas sebagai berikut:

“Penerapan SI meningkatkan kemampuan melayani karena dapat memudahkan admin dalam bekerja serta dapat melayani mahasiswa dengan baik begitupun juga dengan dosen”

Demikian juga dikemukakan oleh AR pengelola Akademik FKM Unhas bahwa “melalui SIM layanannya sudah mampu mendukung pelaksanaan tugas pelayanan meskipun belum sepenuhnya”

Sementara itu, menurut IM mahasiswa FISIP Unhas mengemukakan sebagai berikut:

“Penggunaan SIM membuat pelayanan lebih portable karena lebih dinamis atau dapat diakses oleh mahasiswa dimana saja dan kapanpun dengan menggunakan sejumlah sejumlah perangkat baik komputer, laptop maupun smartphone. Hal ini membuat pelayanan dapat dilakukan setiap saat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Selain itu, penerima layanan dalam konteks tertentu tidak harus bertemu dengan penyedia layanan untuk mendapatkan pelayanan, selama dia mendapatkan kode akses terhadap sistem informasi” (25 November 2018).

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen dalam tata kelola akademik dan non akademik meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih portable di Unhas.

c. Empati

Empati adalah bentuk kepedulian, ketulusan, perhatian dan kemudahan berkomunikasi dengan pelanggan (Rakhmat, 2009).

Dari aspek ini, terdapat perbedaan pendapat dari pengguna sistem informasi. Sejumlah pengelola menilai bahwa penggunaan sistem informasi manajemen tidak serta merta meningkatkan rasa empati penyedia layanan terhadap pengguna. Namun, penggunaan SIM mengurangi kekeliruan dan kerumitan dalam pelayanan sebagaimana ditunjukkan dalam hasil wawancara dengan sejumlah informan sebagai berikut:

Menurut AR pengelola akademik di Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas.

“Penerapan SIM tidak meningkatkan keramahan pegawai pelaksana layanan karena belum semua informasi dalam satu aplikasi maka kadang membutuhkan waktu dalam memberikan informasi yang tepat” (22 Februari 2018)

Demikian juga dikemukakan oleh MFA mahasiswa FISIP Unhas bahwa “menurut saya belum dari sisi keramahan karena di beberapa portal slow response”.

Namun, beberapa informan pada SIM Non Akademik menilai penerapan SIM meningkatkan rasa empati kepada pengguna layanan karena kejelasan informasi dan kecepatan layanan sebagaimana dikemukakan oleh DW pengelola keuangan di Pascasarjana Unhas.

“Ya, karena aplikasi SIK memberikan Informasi yang sangat jelas bagi kami, sehingga saya bisa memberikan penjelasan yang tepat” (22 Oktober 2018)

Demikian juga dikemukakan oleh AA pengelola akademik di Fakultas MIPA Unhas bahwa “menurut saya keramahannya meningkat karena komunikasi menjadi lancar dengan adanya sistem”.

Sementara itu, oleh IM dikemukakan tentang peningkatan rasa empati dalam pelayanan melalui SIM sebagai berikut:

“Penggunaan SIM di Unhas membuat layanan lebih cepat dan akurat, dan hal ini sesuai dengan harapan kami sebagai pengguna. Namun, menurut saya penerapan SIM tidak menjamin penyedia layanan menjadi lebih ramah, karena beberapa kesempatan, penyedia layanan cenderung kurang ramah terhadap kami sebagai mahasiswa. Hal ini berarti bahwa ada perbedaan antara SIM disatu sisi dan orang atau penyedia layanan disisi lainnya”

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa penggunaan SIK membuat layanan lebih cepat, jelas dan akurat sehingga pengguna merasa puas karena ketepatan dan kecepatan layanan. Namun, penggunaan SIM Akademik tidak secara simultan dapat meningkatkan rasa empati penyedia layanan karena dinilai masih belum bersahabat di sejumlah layanan.

d. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kemampuan sistem informasi dalam menjaga data dan informasi sehingga dapat diakses kembali setiap saat jika diperlukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen di Unhas meningkatkan kualitas layanan terutama dalam kebutuhan untuk mendapatkan kembali data atau informasi lama atau beberapa tahun sebelumnya. Dengan

sistem big data atau *internet of thing* saat ini, membuat SIM dapat menyimpan data dalam kapasitas yang besar sehingga jika diperlukan kembali dapat diperoleh setiap saat.

Aspek pemeliharaan atau keamanan data ini dikemukakan oleh sejumlah informan yang diwawancara sebagai berikut:

Menurut AF pengelola akademik FKM Unhas bahwa:

“Dari sisi pemeliharaan data dan informasi menurut saya sudah baik karena kebutuhan akan data-data lama dapat dibuka kembali dan data tersebut cukup aman karena hanya dapat diakses oleh pemilik akun” (22 Desember 2017)

Hal ini juga dikemukakan oleh AA pengelola akademik di Fakultas MIPA Unhas bahwa: “Pemeliharaan data jauh lebih baik karena dalam sistem data tersimpan dengan baik” (wawancara, 27 Desember 2018)

Selanjutnya DW pengelola Keuangan di Pascasarjana Unhas mengemukakan bahwa: “Dengan aplikasi SIK dapat menghasilkan informasi keuangan yang akurat bagi para penggunanya”.

Demikian juga dengan IM mahasiswa FISIP Unhas mengemukakan bahwa:

“Dari aspek pemeliharaan atau keamanan dalam pelayanan melalui SIM cukup aman karena SIM dapat menyimpan data dalam jumlah banyak dan dapat diakses kembali jika dibutuhkan. Seperti saya, jika memerlukan KRS semester 1, sementara saya sudah semester 6 maka saya dapat memperolehnya dengan cepat. Selain itu, selain pengembang atau pengelola sistem informasi, saya yang dapat mengakses fitur SIM saya sehingga aman dari gangguan orang lain”

Pendapat serupa juga dikemukakan oleh para informan yang diwawancarai dalam penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan melalui SIM menjadi lebih aman dan mudah karena data yang disimpan dalam jumlah besar dan dapat diakses kembali setiap saat serta tidak dapat diakses secara terbuka untuk data-data tertentu yang spesifik.

e. Ekonomis

Ekonomi adalah proses layanan yang efisien dan menguntungkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SIM membuat proses layanan menjadi lebih efisien. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh sejumlah informan sebagai berikut:

Menurut AF pengelola akademik di Fakultas Kesmas Unhas sebagai berikut:

“Penerapan SIM Akademik di unit kerja saja dapat membuat pelayanan menjadi lebih efisien sehingga kebutuhan informasi layanan dapat diperoleh dalam waktu tidak terlalu lama” (wawancara, 22 Desember 2017)

Senada dengan pendapat tersebut juga dikemukakan oleh AA pengelola akademik di FMIPA Unhas bahwa “Menurut saya menjadi lebih ekonomis jika didukung oleh hardcopy yang ada”.

Hal ini sebagaimana juga dikemukakan oleh DW pengelola keuangan Sekolah Pascasarjana Unhas sebagai berikut.

“Dengan adanya aplikasi SIK tersebut, pekerjaan lebih efisien karena tidak harus membuat SPTB manual dengan menginput kuitansi lagi satu persatu” (wawancara, 22 Oktober 2018).

Demikian juga dengan pendapat mahasiswa sebagai pengguna bahwa penggunaan SIM membuat proses layanan menjadi lebih ekonomis, efisien dan efektif. Salah satunya dikemukakan oleh MFA mahasiswa FISIP Unhas bahwa “menurut saya sangat ekonomis karena masih free semua” (wawancara, 23 Desember 2017).

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa proses layanan melalui SIM membuat prosesnya lebih ekonomis dan efisien.

f. Kepastian

Kepastian adalah kejelasan dan ketegasan standar penyediaan layanan dan perolehannya seperti kepastian waktu, biaya, proses dan lainnya. Hasil penelitian ini menemukan bahwa proses layanan akademik dan non akademik di Unhas lebih dapat dipastikan dengan menggunakan sistem informasi manajemen. Hal ini sebagaimana terlihat dari hasil wawancara dengan sejumlah informan sebagai berikut:

Menurut AF pengelola akademik di Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas sebagai berikut:

“Dengan penerapan SIM dapat memastikan selesainya suatu tugas layanan sebab semua fitur digunakan secara maksimal dan dapat memberikan informasi yang lengkap.” (22 Desember 2017)

Menurut DW pengelola keuangan bahwa penggunaan sistem informasi membuat pengelola dapat memantau pemanfaatan anggaran.

“Ya. kami dengan mudah dapat melakukan monitoring atas alokasi anggaran per kode MAK maupun per kode kegiatan” (DW, 22 Oktober 2018)

Hasil wawancara dengan sejumlah mahasiswa juga menegaskan bahwa pelayanan berbasis SIM lebih cepat dan dapat dipastikan penyelesaiannya. Sementara menurut AA pengelola akademik di Fakultas MIPA bahwa kepastian layanan melalui sistem informasi juga sangat ditentukan oleh dukungan ketersediaan jaringan internet.

“Kepastian layanan dapat terwujud sebenarnya jika penggunaan SIM di dukung oleh jaringan yang lancar dan hardcopy yang jelas ada” (27 Desember 2018)

Sebagaimana hasil wawancara tersebut, layanan akademik dan non akademik berbasis SIM, dukungan fasilitas pendukung terutama jaringan internet yang stabil dapat memastikan ketersediaan layanan kepada pengguna. Sebaliknya, proses layanan tidak dapat berjalan jika tidak didukung oleh jaringan internet yang memadai.

Untuk itu, pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam tata kelola akademik dan non akademik, saat ini Unhas telah menyediakan infrastruktur jaringan local (intranet) kampus yang menghubungkan antar gedung fakultas dan unit kerja berupa media transmisi Fibre Optics (FO) dengan kecepatan data 1 Gbps. Di setiap Fakultas/Prodi menyediakan fasilitas WiFi agar mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dapat mengakses layanan online. Untuk

mengakses internet, Unhas memiliki kapasitas bandwidth internet sebesar 1 Gbps (IP transit internasional: 400 Mbps dan Domestik: 600 Mbps) menggunakan layanan penyedia internet dari Telkomsel Indonesia. Ketersediaan kapasitas bandwidth ini diharapkan dapat menjamin terlaksananya tata kelola berbasis SIM berjalan secara optimal.

B. Pembahasan

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menemukan, menganalisis dan mendeskripsikan tata kelola perguruan tinggi berbasis sistem informasi manajemen di Universitas Hasanuddin dengan fokus pada tiga hal yaitu: pertama, kualitas sistem dalam sistem informasi manajemen dalam tata kelola akademik dan non akademik di Unhas; kedua, kualitas informasi dalam dalam tata kelola akademik dan non akademik berbasis sistem informasi manajemen di Unhas; dan ketiga, kualitas pelayanan akademik dan non akademik berbasis sistem informasi manajemen di Unhas. Untuk tujuan tersebut maka penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan melakukan interview mendalam, pengamatan partisipatif serta studi dokumentasi dalam tata kelola akademik dan non akademik berbasis sistem informasi di Unhas.

Shannon dan Weaver dalam modelnya telah mengidentifikasi tiga tingkatan informasi yaitu level teknis (akurasi dan efisiensi sistem yang menghasilkan informasi), level semantik (kemampuan untuk mentransfer informasi) dan level efektivitas (dampaknya terhadap penerima). Untuk itu,

penelitian ini memfokuskan penelitiannya pada kualitas sistem (*system quality*) pada level teknis, kualitas informasi (*information quality*) pada level semantik dan kualitas pelayanan (*service quality*) pada level efektivitas pada tata kelola kegiatan akademik dan non akademik di Unhas.

Pembahasan atas hasil penelitian yang ditemukan tersebut diulas masing-masing di bawah ini.

1. Kualitas Sistem dalam SIM Unhas

Kualitas sistem adalah karakteristik dari sistem informasi atau kualitas pemrosesan sistem informasi itu sendiri, yang termasuk perangkat lunak dan komponen data (DeLone dan McLean, 1992; Gorla, dkk, 2010). Aspek yang dilihat dari kualitas sistem (*quality system*) ini adalah aspek kemudahan digunakan, kemudahan dipelajari, kesesuaian dengan kebutuhan, kelengkapan fitur sistem, akurasi sistem, fleksibel, kecanggihan dan integrasi.

Hasil penelitian di Universitas Hasanuddin menunjukkan bahwa dari delapan aspek kualitas sistem informasi manajemen yang digunakan dalam tata kelola kegiatan akademik dan non akademik, terdapat empat aspek yang dinilai telah optimal yaitu (1) kemudahan digunakan, (2) kemudahan dipelajari, (3) keakuratan sistem dan (4) kecanggihan sistem. Sedangkan empat aspek yang belum optimal dari SIM Unhas adalah aspek (1) kesesuaian dengan kebutuhan, (2) kelengkapan fitur, (3) fleksibilitas sistem dan (4) integrasi sistem antar unit dan perbankan.

Tabel 13. Resume Hasil Penelitian Kualitas Sistem dalam SIM Unhas

| No. | Aspek | Temuan Penelitian |
|-----|-----------------------------|--|
| 1 | Kemudahan penggunaan | Sistem mudah digunakan karena fitur yang sederhana dan ketersediaan data awal |
| 2 | Kemudahan dipelajari | Sistem mudah dipelajari karena fitur yang sederhana, kesesuaian dengan jenis tugas dan adanya petunjuk penggunaan |
| 3 | Kesesuaian dengan Kebutuhan | Masih ditemukan kebutuhan pengguna yang belum diakomodir dalam SIM seperti untuk staf: surat masuk, pembuatan undangan seminar, ujian dan berita acara ujian, surat keterangan aktif kuliah, pembuatan SK pembimbing dan penguji, monitoring pembayaran SPP, cek nilai TOEFL; untuk mahasiswa: informasi kegiatan seminar dan ujian, informasi sisa masa studi, akses jurnal; untuk dosen: database kegiatan ilmiah dan inbox data SK mengajar, SK pembimbing/penguji, dan database bimbingan; dan untuk alumni: profil alumni, forum khusus alumni. |
| 4 | Kelengkapan Fitur | Belum memiliki fitur yang lengkap yang disebabkan adanya kebutuhan pengguna yang belum terakomodir. |
| 5 | Akurat | Sistem menghasilkan data/informasi yang akurat |
| 6 | Fleksibel | Sistem belum fleksibel antara lain: monitoring perkuliahan, mahasiswa aktif, cuti akademik, rekap nilai per semester per prodi, registrasi ulang camaba, pembayaran SPP baik yang terlambat maupun yang menunggak. |
| 7 | Kecanggihan | Cukup canggih karena dapat diakses cepat, kapan dan dimana saja. |
| 8 | Integrasi | SIM belum sepenuhnya terintegrasi antar unit kerja dan perbankan seperti: registrasi ulang mahasiswa baru, kemajuan studi mahasiswa, mahasiswa aktif dengan mahasiswa yang membayar SPP, pengaktifan kembali mahasiswa yang sudah cuti. |

Sumber: Hasil penelitian, 2018

SIM Unhas dinilai mudah digunakan (*easy to use*) karena karena fiturnya yang sederhana dan ketersediaan data awal. SIM juga mudah dipelajari karena selain tampilan yang sederhana, kesesuaian dengan jenis tugas atau layanan pengguna serta adanya petunjuk penggunaan SIM dapat dipahami dengan mudah. Sedangkan dari segi akurat SIM Unhas sudah menghasilkan data/informasi yang akurat, begitupula dengan kecanggihannya sudah cukup canggih karena sudah dapat diakses cepat, kapan dan dimana saja.

Namun demikian SIM Unhas belum dapat mengakomodir semua kebutuhan dari pengguna seperti untuk staf: surat masuk, pembuatan undangan seminar, ujian dan berita acara ujian, surat keterangan aktif kuliah, pembuatan sk pembimbing dan penguji, monitoring pembayaran spp, cek nilai TOEFL; untuk mahasiswa: informasi kegiatan seminar dan ujian, informasi sisa masa studi; untuk dosen: database kegiatan ilmiah dan inbox data SK pembimbing, penguji, dan data bimbingan; dan untuk alumni: profil alumni, forum khusus alumni. Hal ini menyebabkan kurang lengkapnya fitur dalam SIM karena adanya kebutuhan pengguna yang belum terakomodir.

Sedangkan jika ditinjau dari aspek fleksibel, temuan dalam penelitian menunjukkan bahwa SIM belum fleksibel antara lain pada monitoring perkuliahan harus dibuat ulang padahal sudah ada jadwal perkuliahan yang dibuat sebelumnya, mahasiswa aktif tidak secara otomatis link dengan pembayaran SPP, cuti akademik tidak otomatis aktif pada saat melakukan

pembayaran SPP, rekap nilai per semester per prodi, registrasi ulang camaba harus menyerahkan bukti pembayaran baru bisa mendapatkan NIM, dan begitupula pembayaran SPP mahasiswa baik yang terlambat maupun yang menunggak.

Selanjutnya dari aspek integrasi hasil penelitian menunjukkan bahwa SIM belum sepenuhnya terintegrasi antar unit kerja dan perbankan seperti: registrasi ulang mahasiswa baru, kemajuan studi mahasiswa, mahasiswa aktif dengan mahasiswa yang membayar SPP, pengaktifan kembali mahasiswa sudah cuti setelah melakukan pembayaran SPP.

Proposisi minor:

Kualitas sistem dalam SIM Unhas menjadi lebih baik jika mengakomodir kebutuhan pengguna yang meliputi **kategori staf:** surat masuk, pembuatan undangan seminar, ujian dan berita acara ujian, surat keterangan aktif kuliah, pembuatan SK pembimbing dan penguji, monitoring pembayaran SPP, cek nilai TOEFL; **kategori mahasiswa:** informasi kegiatan seminar dan ujian, informasi sisa masa studi, akses jurnal; **kategori dosen:** database kegiatan ilmiah dan inbox data SK mengajar dan SK pembimbing/penguji, dan database bimbingan; **kategori alumni:** profil alumni, forum khusus alumni, yang ditampilkan dalam fitur yang lengkap, sistem dibuat fleksibel sesuai perkembangan dan kebutuhan kekinian, serta terintegrasi antar unit dan perbankan.

2. Kualitas Informasi dalam SIM Unhas

Kualitas informasi mengacu pada kualitas output yang dihasilkan oleh sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992:62). Aspek-aspek yang dijadikan barometer dalam melihat kualitas informasi akademik dan non akademik yang dihasilkan oleh SIM Unhas disajikan dalam table berikut.

Tabel 14. Resume Hasil Penelitian Kualitas Informasi dalam SIM Unhas

| No. | Aspek | Temuan Penelitian |
|-----|------------------------|---|
| 1 | Ketersediaan Informasi | Ketersediaan informasi masih terbatas karena adanya kebutuhan pengguna yang belum diakomodir dan fitur SIM yang belum lengkap |
| 2 | Kegunaan informasi | Informasi dari SIM bermanfaat bagi pengelola maupun pengguna |
| 3 | Kepahaman Informasi | Informasi dari SIM mudah dipahami |
| 4 | Relevansi | Informasi dari SIM relevan dengan jenis tugas pengelola dan kebutuhan layanan pengguna. |
| 5 | Format | Format informasi telah sesuai. |
| 6 | Keringkasan | Keringkasan informasi belum tersedia dengan baik |

Sumber: Hasil penelitian, 2018

Clikeman (1999) mengemukakan bahwa pemrosesan sistem informasi mirip dengan proses produksi di organisasi manufaktur. Jika produk (informasi) tidak dikirim tepat waktu (ketepatan waktu) dan produk (informasi) tidak sesuai dengan kebutuhan (relevansi) dari pengguna atau pelanggan maka pelanggan akan tidak puas dan perusahaan akan kehilangan bisnis. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa dari enam aspek yang dilihat dari kualitas sistem informasi, terdapat empat aspek yang dinilai telah optimal yaitu kegunaan informasi, keahaman, relevansi dan format. Sedangkan dua aspek yang ditemukan belum optimal yaitu ketersediaan informasi dan keringkasan informasi.

Ketersediaan informasi salah satunya disebabkan oleh kebutuhan pengguna yang belum diakomodir dalam tata kelola akademik dan non akademik di Unhas, fitur sistem informasi yang belum lengkap. Selain itu, ketepatan dan kelengkapan informasi juga dipengaruhi oleh kualitas data yang disediakan. Redman (1998) menegaskan bahwa kualitas data

merupakan jantung dari kualitas informasi di mana kualitas data yang buruk menghasilkan kualitas informasi yang buruk.

Gorla, dkk (2010) mengemukakan bahwa pada tingkat operasional, pelanggan akan tidak puas dan karyawan akan kekurangan kepuasan kerja karena informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap. Pada tingkat taktis, kualitas pengambilan keputusan akan terpengaruh oleh informasi yang tidak relevan. Pemilihan dan pelaksanaan strategi bisnis yang sehat akan menjadi sulit karena informasi yang tidak akurat atau tertunda. Dalam konteks tata kelola akademik di Unhas, kualitas informasi yang disajikan dengan ringkas melalui SIM menumbuhkan kepuasan bagi pengelola maupun pengguna.

Proposisi minor:

Kualitas informasi dalam SIM Unhas menjadi lebih baik jika ketersediaan informasi lengkap sesuai kebutuhan pengguna dan disajikan secara ringkas.

3. Kualitas Pelayanan dalam SIM Unhas

Kualitas layanan adalah tingkat direrensiasi antara harapan normatif pengguna/pelanggan terhadap layanan dan persepsinya terhadap kinerja layanan (Gorla, dkk, 2010). Hasil penelitian tentang tata kelola perguruan tinggi berbasis sistem informasi di Unhas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mengalami peningkatan dengan adanya sistem informasi jika dilihat enam aspek kualitas pelayanan sebagaimana resume hasil penelitian pada table berikut.

Tabel 15. Resume Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan dalam SIM Unhas

| No. | Aspek | Temuan Penelitian |
|-----|--------------|---|
| 1 | Kehandalan | Pelayanan lebih handal |
| 2 | Portabilitas | Pelayanan lebih portable atau dinamis dari sisi tempat dan waktu. |
| 3 | Empati | Belum meningkatkan rasa empati penyedia layanan (slow response) |
| 4 | Pemeliharaan | Layanan informasi melalui SIM aman dan dapat digunakan kembali setiap saat. |
| 5 | Ekonomis | Pelayanan lebih ekonomis |
| 6 | Kepastian | Pelayanan lebih pasti. |

Sumber: Hasil penelitian, 2018

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi meningkatkan kualitas layanan akademik dan non akademik di Unhas yang lebih handal, portable, menjaga kualitas layanan, ekonomis dan pasti. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Gorla, dkk (2010) bahwa layanan melalui sistem informasi dikirimkan secara tepat waktu dan dengan kinerja yang bebas kesalahan (yaitu, keandalan kualitas layanan SI) serta akan menghasilkan pengambilan keputusan yang tepat waktu dan efisien, yang pada gilirannya mengarah pada efisiensi organisasi internal yang lebih baik.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen pada tata kelola akademik di Unhas belum dapat mengubah sikap empati penyedia layanan, sebab hal ini berhubungan dengan *mindset* dan *cultureset* yang telah terbentuk di pemikiran dan perilaku staf/tenaga kependidikan. Untuk itu, diperlukan kebijakan dan program yang mendorong perubahan *mindset* dan *cultureset* staf agar selaras dengan perubahan teknologi informasi yang lebih akurat, efisien dan efektif. Perubahan *mindset* dan *cultureset* serta pengetahuan

dan keterampilan diharapkan dapat selaras dengan penggunaan SIM informasi yang mampu menghadirkan layanan yang lebih akurat, cepat, tepat dan empati.

Proposisi minor:

Kualitas pelayanan dalam SIM Unhas menjadi lebih baik, jika didukung oleh sikap yang empati dari penyedia layanan.

Dari tiga proposisi minor yang telah dinyatakan sebelumnya maka dibuatkan proposisi Mayor dari hasil penelitian ini berikut.

Proposisi Mayor:

Sistem Informasi Manajemen Unhas menjadi lebih baik jika jika mengakomodir kebutuhan pengguna yang meliputi **kategori staf:** surat masuk, pembuatan undangan seminar, ujian dan berita acara ujian, surat keterangan aktif kuliah, pembuatan SK pembimbing dan penguji, monitoring pembayaran SPP, cek nilai TOEFL; **kategori mahasiswa:** informasi kegiatan seminar dan ujian, informasi sisa masa studi, akses jurnal; **kategori dosen:** database kegiatan ilmiah dan inbox data SK mengajar dan SK pembimbing/penguji, dan database bimbingan; **kategori alumni:** profil alumni, forum khusus alumni, yang diformat dalam fitur yang lengkap, sistem dibuat fleksibel sesuai perkembangan dan kebutuhan kekinian, terintegrasi antar unit dan perbankan, menjaga ketersediaan informasi dan keringkasan informasi, serta senantiasa didukung sikap yang empati dari penyedia layanan.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Hasil penelitian tentang tata kelola perguruan tinggi berbasis SIM di Unhas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem dalam SIM Unhas yang memenuhi aspek-aspek sistem yang berkualitas adalah: sistem mudah digunakan, sistem mudah dimengerti, akurasi sistem, dan kecanggihan sistem. Sedangkan aspek yang belum optimal adalah: kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, kelengkapan fitur; fleksibilitas sistem dan integrasi sistem antar unit dan perbankan.
2. Kualitas informasi dalam SIM Unhas belum tersedia secara lengkap dan belum disajikan secara ringkas. Akan tetapi informasi yang disajikan meningkatkan kualitas kemanfaatan bagi pengguna, pemahaman informasi, relevansi dan ketepatan format.
3. Kualitas pelayanan dalam SIM Unhas belum dapat meningkatkan rasa empati bagi penyedia layanan khususnya dalam tata kelola akademik namun dapat meningkatkan kehandalan, portabilitas, pemeliharaan data informasi, ekonomis dan kepastian pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Untuk memaksimalkan pemanfaatan SIM dalam tata kelola akademik dan non akademik di Unhas maka perlu mengakomodir kebutuhan pengguna yang meliputi **kategori staf**: surat masuk, pembuatan undangan seminar, ujian dan berita acara ujian, surat keterangan aktif kuliah, pembuatan SK pembimbing dan penguji, monitoring pembayaran SPP, cek nilai TOEFL; **kategori mahasiswa**: informasi kegiatan seminar dan ujian, informasi sisa masa studi, akses jurnal; **kategori dosen**: database kegiatan ilmiah dan inbox data SK mengajar dan SK pembimbing/penguji, dan database bimbingan; **kategori alumni**: profil alumni, forum khusus alumni, yang ditampilkan dalam fitur yang lengkap, sistem fleksibel dengan perkembangan dan kebutuhan kekinian, serta terintegrasi antar unit dan perbankan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dalam SIM masih terbatas dan belum ringkas. Untuk itu disarankan kepada pengembang agar menjaga ketersediaan informasi dan keringkasan informasi sesuai kebutuhan pengguna.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari aspek kualitas pelayanan, penerapan SIM belum berimplikasi pada perubahan sikap empati penyedia layanan, untuk itu disarankan untuk memperbaiki *mindset* dan mental dari penyedia layanan.

C. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dalam tata kelola akademik dan non akademik berbasis sistem informasi manajemen yang sukses. Hal ini mendukung model DeLone dan McLean (2003:18) tentang Sistem Informasi yang sukses dengan menjadikan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sebagai penentu sistem informasi yang sukses. Demikian juga dengan dengan model Shannon dan Weaver yang mengklasifikasi tiga tingkatan komunikasi yaitu level teknis (akurasi dan efisiensi sistem yang menghasilkan informasi), level semantic (kemampuan untuk mentransfer informasi) dan level efektivitas (dampaknya terhadap penerima).
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pendidikan tinggi berbasis sistem informasi yang berkualitas berimplikasi pada kualitas informasi dan pelayanan yang diberikan. Hal ini mendukung teori determinisme teknologi (Kline, 2015:109; Reddick, 2012; Dafoe, 2015) yang menegaskan bahwa sebuah teknologi baru yang menciptakan perubahan akan diadopsi oleh administrasi publik untuk melakukan perubahan dan pengembangan.

- c. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen merupakan salah satu pilihan yang terbaik dalam tata kelola akademik dan non akademik di Unhas, dibandingkan dengan sistem informasi berbasis manual. Hal ini relevan dengan teori penguatan (*reinforcement theory*) (Reddick, 2015) dalam administrasi publik yang berpendapat bahwa administrator akan menerapkan teknologi informasi apabila dipandang sebagai pilihan yang terbaik untuk melakukan perubahan dalam organisasi .
- d. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen memberikan perubahan pada tata kelola kegiatan akademik dan non akademik di Unhas. Hal ini relevan dengan teori sosioteknial (Reddick, 2015) bahwa perubahan teknis dipengaruhi oleh tuntutan eksternal, atau perkembangan teknologi dan informasi mendorong perubahan pada organisasi khususnya dalam tata kelola perguruan tinggi.

2. Implikasi Praktis

- a. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas sistem informasi manajemen Unhas akan lebih baik apabila memiliki fitur yang lengkap berdasarkan kebutuhan pengguna dan terintegrasi, sehingga secara praktis hasil penelitian ini bermanfaat dalam mengembangkan fitur sistem informasi di Unhas yang lebih baik.

- b. Hasil penelitian menemukan bahwa ketersediaan dan keringkasan informasi untuk pengambilan keputusan di setiap level belum dimiliki sehingga secara praktis hasil penelitian ini dapat menjadi informasi bagi Pengelola SIM Unhas dalam meningkatkan kualitas informasi dengan mengembangkan SIM yang dapat menyediakan informasi secara menyeluruh dan keringkasan informasi yang memudahkan dalam pengambilan keputusan.
- c. Hasil penelitian ini menemukan bahwa penggunaan SIM tidak berimplikasi pada peningkatan rasa empati dalam pelayanan, sehingga para pengelola harus tetap mengembangkan kemampuan dan sikap penyedia layanan walaupun telah menggunakan SIM dalam pelaksanaannya.

3. Implikasi Metodologis

Secara metodologis penelitian ini menggunakan pendekatan postpositivistik atau kualitatif yang berbeda dari sejumlah riset sebelumnya yang cenderung menggunakan pendekatan positivism atau kuantitatif sehingga secara metodologis berimplikasi pada penggunaan metode penelitian yang dapat mengungkapkan fakta dan menjelaskan tentang tata kelola perguruan tinggi berbasis SIM.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan secara maksimal dengan batas waktu yang telah ditentukan, namun penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang dapat disempurnakan melalui proses penelitian selanjutnya yaitu:

1. Penelitian ini lebih difokuskan pada kualitas sistem informasi manajemen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sebagai prasyarat terwujudnya tata kelola perguruan tinggi yang lebih baik, sehingga tidak banyak mengeksplorasi dan mendeskripsikan tentang prinsip-prinsip tata kelola perguruan tinggi yang baik (*good university governance*) di Unhas sebagai orientasi akhir dari penerapan sistem informasi manajemen.
2. Penelitian ini dilakukan secara eksploratif-kualitatif dalam menjelaskan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dalam tata kelola akademik dan non akademik di Unhas. Namun belum dapat mengukur dan menjelaskan seberapa besar hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, dan pelayanan pelayanan terhadap kinerja tata kelola atau bagaimana ketiga dimensi tersebut dapat mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang baik di Unhas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2006. *Dinamika Reformasi dan Revitalisasi Administrasi Publik di Indonesia*. Suara Bebas: Jakarta
- Agasisti, T & Catalano, G. 2006. *Governance models of University systems – toward quasi – markets? Tendecies and Perspectives: A European Comparison*. Journal of Higher Education Policy and Management. Vol. 28, No. 3, November 2006, pp. 245-262.
- Agus Dwiyanto, 2002. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- _____ (ed). 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- _____ 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM Press: Yogyakarta.
- _____ 2010. *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. UGM Press: Yogyakarta.
- Albrow, Martin. 2007. *Birokrasi*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Al Fatta, Hanif. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi* Yogyakarta: Penerbit Andi
- Alloway, Robert M.. "Defining Success for Data Processing: A Practical Approach to Strategic Planning for the DP Department," CISR Working Paper No. 52, Center for Information Systems Research, Massachusetts Institute of Technology. March 1980.
- Anonymous, 2001. *Habitat Professional Forum on Discussion of the Global Campaign for Urban Governance*. New York: Habitat Forum.
- _____ 2018. *Inovasi Berbasis Ipteksbud & Era Industri 4.0*. Laporan Rektor Universitas Hasanuddin dalam Rangka Dies Natalis ke-62. Makassar.
- Backus, Michiel. 2001. *E-Governance and Developing Countries: Introduction and Examples*. Research Report. No. 3, April 2001.
- Bakti, Andi Faisal (ed.), 2000. *Good Governance and Conflict Resolution in Indonesia: From Authoritarian Government to Civil Society*. Jakarta: IAIN Jakarta Press.

- Bappenas. 2007. *Modul Penerapan Prinsip-Prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik*.
- Becher, T. and M. Kogan. 1992. *Process and Structure in Higher Education*, Routledge, London.
- Bergquist, W. H. 1992. *The Four Cultures of the Academy*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
- Bevan, N., Kirakowski, J & Maissel, J. 1991. What is Usability?. Proceedings of the 4th International Conference on HCI, Stuttgart, September 1991
- Bhatnagar, S. 2004. *E-Government: From Vision to Implementation. A Practical Guide with Case Studies*. New Delhi: Sage Publications.
- Boer, H. de, J. Enders and U. Schimank. 2007. —On the Way Towards New Public Management? The Governance of University Systems in England, the Netherlands, Austria, and Germanyll, in D. Jansen (ed.) *New Forms of Governance in Research Organizations. Disciplinary Approaches, Interfaces and Integration*, Springer, Dordrecht, pp. 135-152
- Boer, H. de, J. Enders and U. Schimank .2008., —Comparing Higher Education Governance Systems in Four European Countries,II in N. C. Soguel and P. Jaccard (eds.) *Governance and Performance of Higher Education Systems*, Springer, Dordrecht, pp. 35-54
- Braun, D. 1999. *Changing Governance Models in Hinger Education: The Case of the New Managerialism*. Swiss Political Science Review 5 (3): pp. 1-24
- C.E. Shannon, W. Weaver. 1949. *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press, Urbana, IL, 1949.
- Caiden, Gerald E. 1982. *Public Administration*. California: Palisades Publishers.
- Chen, H., Brandt, L., Gregg, V., Traunmuller, R., Dawes, S., Hovy, E., Macintosh, A., Larson., C.A (ed). 2008. *Digital Government: E-Government Research, Case Studies, and Implementation*. Springer:New York.

- Clark, B. R. 1983. *The Higher Education System. Academic Organisation in Cross-National Perspective*, University of California Press, Berkeley.
- Dafoe, Allan. 2015. On Technological Determinism: A Typology, Scope, Condition and a Mechanism. *Science, Technology & Human Value*. sagepub.com/journalsPermissions.nav
- Day dan Sobhan. 2008. Conceptual Framework for Introduction e-Government in University Administration. ICEGOV, December 1-4, 2008. Cairo. Egypt. Doi: [10.1145/1509096.1509186](https://doi.org/10.1145/1509096.1509186)
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 60–95.
- Denhardt, J.V & Denhardt, R.B. 2003. *The New Publik Service*. New York: M.E. Sharpe
- Dunn, William N., 2003. *Pengantar Ananalisis Kebijakan Publik. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjaja Mada University Press.
- Dunleavy, P; Margetts, H; Bastow, S; Tingkler, J. 2005. *New Publik Managemen is Dead – Long Live Digital-Era Governance*. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 16:467-494.
- Effy Oz. 2009. *Management Information Systems – Sixth Edition*. Thomson: USA
- Eko Indrajit, Richardus. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Aptikom
- Emery, J. C. "Cost/Benefit Analysis of Information Systems," SMIS Workshop Report Number I, The Society for Management Information Systems, Chicago. IL, 1971.
- Epstein, Paul D, 1988, *Using Performance Measurement in Local Government*, New York National Civic League Press.
- Etzioni, Amitai, 1982. *Organisasi-Organisasi Modern*. UI-Press: Jakarta
- Etzkowitz, Henry and Loet Leydesdorff. 1997. *Universities and the Global Knowledge Economy: A Triple Helix of Academic-Industry-Government Relations*. London: Pinter.
- McFarlan, Warren and James L. McKenney, 1983. *Corporate Information System Management*, Homewood, Illinois, Richard D. Irwin, Inc.,

- Ferlie, Ashburner, Fitzgerald dan Pettigrew. 1996. *The New Public Management in Action*. Oxford University Press
- Forman, M. A. H. 2005. "E-Government: Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government." Online: <http://go.worldbank.org/XDSY11P0S0>.
- Frakmann, Edgar. 2007. Hinger Education Information System. Proposal for an overall Concept for Hinger Education Information Systems in Croatia. CARDS.
- Frederickson, George. 1997. The Spirit of Public Administration*. Jossey-Bass. Publisher. San Fransisco.
- Gable, Guy G., Darshana Saderha, dan Taizan Chan. 2003. *Enterprize Systems Success: Measurement Model. Proceedings Twenty-Fourth International Conference on Information Systems*, pages pp. 576-591, Seattle, USA.
- Gaventa, J. & McGee, R (2013), 'The Impact of Transparency and Accountability Initiatives', *Development Policy Review*, vol. 31, no. Supplement s1, pp. s3–s28.
- Gorla, N., Somers, T.M., Wong, B. 2010. Organization Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality. *Journal of Strategic Information Systems*. Hl. 207-228.
doi:10.1016/j.jsis.2010.05.001
- Gulick L & Urwick L. 1937. *Papers on the Science of Administration*. The Rumford Press, Concord, New Hampshire
- Hamdi, Muchlis. 2001. "Good Governance dan Kebijakan Otonomi Daerah." *Jurnal Otonomi Daerah*, Vol. I (2), Oktober 2001, hal. 52-54.
- Hamilton, Scott and Norman L. Chervany, "Evaluating Information System Effectiveness. Part I. Comparing Evaluation Approaches." *MIS Quarterly*. 5, 3 (September 1981), 55-69
- Hasibuan, Malayu. S.P. 2005. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Heeks, R. 2003. "Most E-Government-for-development Projects Fail: How Can Risks be Reduced?" Working Paper Series 14. University of Manchester, Manchester. Online: <http://www.sed.manchester.ac.uk>

/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov_wp14.pdf. Diakses pada Oktober 2013.

Hovy, Eduard. 2012. *An Outline for The Foundation of Digital Government Research*.

Huh, Y.U., Keller, F.R., Redman, T.C., Watkins, A.R., 1990. *Data quality*. *Information and Software Technology* 32, 559–565.

Hyatt, James A. 2015. *Restructuring Public Hinger Education Governance to Succeed in a Highly Competitive Environment*. *Research & Occasional Paper Series: CSHE.6.15*

Jaeger, P. T. (2005), '*Deliberative democracy and the conceptual foundations of electronic government*', *Government Information Quarterly*, 22, 702-719.

Jaeger, P. T., & Bertot, J. C. (2010), '*Transparency and technological change: Ensuring equal and sustained public access to government information*', *Government Information Quarterly*, 27, 371-376.

Jamaluddin Ahmad and Astinah Adnan. *The Behavior of Bureaucracy in Application of Transparency, Participatory, and Accountability Services Procurement at Sidenreng Rappang Regency*. *Journal of Public Administration and Governance*. 2014, Vol. 4, No. 1. Page. 101-113.

Kahn, B. K. ,& Strong, D. M. , & Wang, R. Y. 2002. *Information quality benchmarks: product and service performance*. *Communications of the ACM*, Vol. 45, No. 4ve ,184–192.

Kartasamita, Ginandjar. 2001. *Good Governance dan Pembaharuan Birokrasi*. Disampaikan pada Silaknas ICMI. Jakarta, 26 Desember 2001.

_____. *Revitalisasi Administrasi Publik dalam Mewujudkan Pembangunan Berkelanjutan*. <http://www.stialan.ac.id/artikel/artikel%20ginanjar.pdf>

Katz, Saul M., 1984. *Pembangunan Administrasi dan Pembangunan Nasional*. Bina Aksara: Jakarta

Keban, Cerdas. 2007. *Kebijakan Penerapan Sistem Manajemen ISO 9001:2000 untuk Pemerintah Daerah, Sarasehan Sosialisasi Penerapan Sistem Mutu pada Pemerintah Daerah menurut ISO 9001:2000 dengan pedoman IWA 4:2005*, SP-Pustang LIPI Jakarta, 26 Juni 2007.

- Khazanchi, D. & Martin, A.P. 2009. Information Availability. IGI Global. <http://www.irma-international.org/viewtitle/20653/>
- Kettani, Driss and Moulin, Bernard. 2014. *E-Government for Good Governance in Developing Countries: Empirical Evidence from the eFes Project*. Anthem Press: USA
- Kline, Ronald R. 2015. *Techological Determinism*. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences, 2nd edition, Volume 24
- Komarudin dan Satmoko Yudo. 2009. *Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik kasus Teknologi Pengolahan Air Bersih dan Limbah Domestik*. JAI Vol. 5. No. 1
- Kooiman, Jan (ed.), 1993. *Modern Governance: New Government-Society Interactions*. London: Sage Publications.
- Konig, Klaus. 1998. *Three World of Public Administration Modernization*. Int'l J. of Org. Theory & Behav., 1 (4), pp. 481-520
- Kristiansen, Stein. 2006. *Transparency in Publik Services*, Policy Forum, Magister Administrasi Publik, UGM, mimeo,
- Lee, Goh Ban, 2002. *Non-Compliance: A Neglected Agenda in Urban Governance*. Kuala Lumpur: Institute Sultan Iskandar
- Lee, Y. W. , & Strong, D. M. ,& Kahn, B. K. ,& Wang, R. Y. 2002. AIMQ: a methodology for information quality assessment. Information & Management, vol.40,pp. 133–146.
- Legino, Supriadi. 2009. *Menjawab Tantantan Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan Tranformasional dan Organisasi Lateral*. Indonesia Press:Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, 2000. *Akuntabilitas Dan Good Governance*” Lembaga Admnistrasi Negara dan Badan Penagwas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta.
- Laudon, Kenneth C & Jane P Laudon. 2012. *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital*. Jakarta: Salemba Empat
- Laudon, Kenneth C & Jane P Laudon. 2012. *Management Information Systems – Managing the Digital Firm*. Twelfth Editon. Prentice Hall. Jew Jersey

- Laudon, Kenneth C & Jane P Laudon. 2014. *Management Information System: Managing The Digital Firm*. Thirteenth Edition. Pearson: USA.
- Lyn, Jr. L. E. 2006. *Public Management: Old and New*. Routledge: New York.
- Mardiasmo, 2004. *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*, Penerbit ANDI: Yogyakarta.
- Marin, Bryan & R. Mayntz (eds.), 1991. *Policy Network*. Boulder: Westview
- McDermott, P. (2010), '*Building open government*', *Government Information Quarterly*, 27, 401-413.
- Miles dan Huberman, 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications Inc: Thousand Oaks, United States
- Miller, Holmes. 1996. The Multiple Dimensions of Information Quality. *Information System Management*. 79-82 DOI: 10.1080/10580539608906992
- Moon, M. J., & Norris, D. F. (2005). Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level. *Information Systems Journal*, 15, 43–60. doi:10.1111/j.1365-2575.2005.00185.x
- Mutagahywa, Beda. 2012. The Role of ICT in University Governance in Tanzania. The 4th Hinger Education Forum. Naura Springs Hotel, Arusha. 13-14 September 2012. <http://www.trustafrica.org/en/publications-trust/workshops-and-onvenings?download=270:higher-education-convening-tanzania-the-role-of-ict-in-university-governance-in-tanzania&start=20>
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktek*. Grasindo : Jakarta
- Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep, Aplikasi dan Perkembangannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Ofoegbu, Grace N. 2014. *New Public Management and Accrual Accounting Basis for Transparency and Accountability in the Nigerian Public Sector*. IOSR Journal of Bussiness and Management, Volume 16, Issue 7. Ver. III (July. 2014) Page. 104-113

- Osborne D & Gaebler T. 1992. *Reinventing Government – How The Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Wesley Publishing Company. USA
- Paradeise, Catherine; Reale, Emanuela; Bleiklie, Ivar; Farlie, Ewan (ed). 2009. *University Governance: Western European Comparative Perspective*. Springer
- Petter, Stacie., William DeLone and Ephraim McLean. 2008. *Measuring Information System Success: Models, Dimension, Measures, and Interrelationship*. European Journal of System Information Systems. 2008. 17. 236-263.
- Patterson ,A. 2005. *Information Systems - Using Information, Learning and Teaching Scotland*.
- Pollitt, C & Bouchaeat, G. 2011. *Public Management Reform: A Comparative Analysis – New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State*. Third Edition. Oxford University Press: New York.
- Quinn, A. (2003), 'Keeping the citizenry informed: Early congressional printing and 21st century information policy', *Government Information Quarterly*, 20, 281-293.
- Rakhmat, 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Pustaka Arif: Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Reddick, Christopher G. 2012. *Public Administration and Information Technology*. Burlington: Jonet & Bartlett Learning.
- Riswandha Imawan. 2003. "Desentralisasi, Demokratisasi, dan Pembentukan Good Governance." *Jurnal Otonomi Daerah*, Vol. II (6), Juni 2003, hal. 56-60.
- Sangkala. 2016. *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: Rafika Aditya

- Shannon, Claude E and Warent Weaver. 1949. *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illionois Press, Urbana II, 1949.
- Shrivastava, R.K., Raizada, A.K., dan Saxena N. 2014. *Role of e-Governance to Strengthen Hinger Education System in India*. IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME). Volume 4, Issue 2 Ver. I (Mar-Apr. 2014). p: 57-62
- Sinambela, Lijan Potak, dkk., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sri Wiludjeng SP. 2007. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Steers, Richard M. 1985, *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*, Erlangga, Jakarta.
- Tahir, Arifin, 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta: PT. Pustaka Indonesia Press
- Taliziduhu Ndraha, 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tangkilisan, S. Nogi 2004 *Kebijakan dan Manajemen otonomi Daerah.:* Lukman Offset : Yogyakarta
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Tjokromidjojo, H. Bintoro, 2003, *Reformasi Nasional dan Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*, Jakarta
- Trakman, Leon. 2008. *Modelling University Governance*. Hinger Education Quartely, 0951-5224. Volume 62, Nos. ½, Januari/ April 2008. Pp 630-83.
- Tseng, Kuan-Chiu & Hu, Lung-Teng. 2012. *To Cross or not to cross the Boundaries? A Reflection of Electronic Public Service Integration*. Dalam Yu-Che Chen & Pin-Yu Chu. 2012. *Electronic Governance and Cross-Bourday Collaboration: Inovation and Advancing Tools*. IGI Global:USA
- Umar, Husein. 2003 *Bussiness An Introduction*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- United Nations Development Programme, 2002. *UNDP and Governance for Sustainable Human Development*. New York: UNDP Policy Paper.

- UN. 2003.. World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroad. New York. Online: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf> diakses pada Bulan November 2015.
- _____. 2003. UN Global E-Government Survey 2003. <http://unpan3.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/2003-Survey/unpan016066.pdf> Diakses pada Bulan November 2015.
- _____. UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance. Online: <http://unpan3.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/2008-Survey/unpan028607.pdf> diakses pada bulan November 2015.
- _____. 2014. United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for The Future We Want. Economic and Social Affair. Diakses pada bulan Agustus 2015.
- Usman, Husain dan Pornomo Setiady Akbar. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara: Jakarta
- Vught, F. A. van (ed.) 1989. *Governmental Strategies and Innovation in Higher Education*, Jessica Kingsley Publishers, London.
- Vigoda, Eran. 2003. *New Public Management in Jack Rabin* (ed.) *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*, Vol. 2, New York: Marcel Dekker
- Vries, Jouke de. 2010. *Is New Public Management is Dead?*. OECD Journal on Budgeting. Volume 2010/1
- Widodo, J. 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Ihsan cendekia, Surabaya.
- _____. 2002. *Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya: Insan Cendikia.
- Wimmer, M.A and Tambouris, E. 2002. *Online One-Stop Government*. In Proceedings of the IFIP World Computer Congress, August 26-30, 2002, Montreal.
- World Bank. 1994. *Development in Practice Governance-The World Bank's Experience*. Washinton, D.C: World Bank Publication.

Zyl, A. V. 2014. '*How Civil Society Organizations Close the Gap between Transparency and Accountability*', Article first published online: 16 Jan 2014, doi: 10.1111/gove.12073

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Kategori Responden: **Staf/Pengelola Unit**

Nama/Inisial :/
Unit Kerja :
Hari/Tanggal :
Waktu :

POKOK-POKOK PERTANYAAN

1. KUALITAS SISTEM INFORMASI

- **Kualitas sistem**

- 1) Apakah SI di Unhas mudah digunakan? Ya/Tidak! Mengapa?
- 2) Apakah SI di Unhas mudah pelajari? Ya/Tidak! Mengapa?
- 3) Apakah SI di Unhas sesuai kebutuhan kerja Anda? Ya/tidak! Mengapa?
- 4) Apakah SI di Unhas memiliki Fitur yang lengkap? Ya/tidak! Mengapa?
- 5) Apakah SI di Unhas cukup akurat memberikan informasi yang Anda butuhkan? Ya / Tidak? Mengapa?
- 6) Apakah SI di Unhas fleksibel dengan kebutuhan/perkembangan pekerjaan Anda? Ya/Tidak! Mengapa?
- 7) Apakah SI di Unhas sudah cukup canggih membantu pekerjaan Anda? Ya/Tidak! Mengapa?
- 8) Apakah SI di Unhas Makassar terintegrasi dengan pihak-pihak yang terkait pekerjaan Anda? Ya/Tidak! Mengapa?
- 9) Apa kendala yang adan hadapi dari sistem yang digunakan saat ini?
- 10) Menurut Anda, apa lagi yang perlu kembangkan di SI yang sudah ada saat ini?

- **Kualitas informasi**

- 1) Apakah informasi di SI Unhas telah memadai untuk kebutuhan kerja/layanan Anda? Ya / Tidak ! Mengapa?
- 2) Apakah informasi di SI Unhas berguna bagi tugas/layanan Anda? Ya/tidak! Mengapa?

- 3) Apakah informasi di SI Unhas mudah di pahami? Ya / Tidak? Mengapa?
- 4) Apakah informasi di SI relevan dengan tugas/layanan Anda? Ya/Tidak! Mengapa?
- 5) Apakah informasi di SI Unhas menggunakan format yang sesuai kebutuhan kerja/layanan Anda? Ya/Belum! Mengapa?
- 6) Apakah Informasi di SI Unhas cukup ringkas bagi tugas/layanan Anda? Ya/Tidak! Mengapa?

- **Kualitas Pelayanan**

- 1) Apakah pekerjaan/tugas layanan Anda sudah berbasis SI
- 2) Apakah penerapan SI Unhas dapat menjaga kualitas tugas/layanan yang Anda lakukan? Ya/Tidak! Mengapa?
- 3) Apakah penerapan SI Unhas mampu mendukung pelaksanaan tugas/layanan? Ya/Tidak! Mengapa?
- 4) Apakah penerapan SI Unhas dapat meningkatkan keramahan pegawai dalam pelaksanaan layanan? Ya/Tidak! Mengapa?
- 5) Apakah penerapan SI Unhas meningkatkan efektivitas tugas/layanan pegawai? Ya/Tidak! Mengapa?
- 6) Apakah SI Unhas memelihara informasi yang dibutuhkan dalam pekerjaan/layanan Anda? Ya/Tidak! Mengapa?
- 7) Apakah penerapan SI di Unhas membuat tugas/layanan Anda lebih efisien? Ya/tidak! Mengapa?
- 8) Apakah penerapan SI di Unhas membuat tugas/layanan Anda lebih dapat dipastikan penyelesaian? Ya/Tidak! Mengapa?

2. Penggunaan Sistem Informasi

- **Intensitas Penggunaan**

- 1) Dapatkah Anda terangkan seberapa sering Anda menggunakan SI dalam pelaksanaan tugas/layanan?
- 2) Dapatkah Anda sebutkan jenis tugas/layanan yang anda lakukan dengan menggunakan SI?
- 3) Dapatkah Anda sebutkan jenis tugas/layanan yang anda lakukan belum menggunakan SI?
- 4) Dapatkah Anda terangkan ketepatan penggunaan SI dalam pelaksanaan tugas/layanan Anda?
- 5) Apakah sebagian besar tugas Anda menggunakan SI? Tidak/Ya! Mengapa?

6) Dapatkan diterangkan tujuan penggunaan SI dalam tugas/layanan Anda?

- **Kepuasan Pengguna**

- 1) Apakah Anda Puas dengan ketersediaan informasi/layanan di Sistem Informasi Unhas? Ya/Tidak! Mengapa?
- 2) Apakah informasi yang tersedia di sistem informasi berguna bagi Anda? Ya / Tidak! Mengapa?
- 3) Apakah Anda paham dengan informasi yang disajikan di sistem informasi Unhas? Ya/Tidak! Mengapa?
- 4) Apakah relevansi informasi di SI Unhas sudah memuaskan bagi Anda? Ya/Belum! Mengapa?
- 5) Apakah format yang digunakan di SI Unhas memuaskan bagi Anda? Ya/Belum! Mengapa?
- 6) Apakah keringkasan informasi di SI Unhas memuaskan bagi Anda? Ya/Belum! Mengapa?

3. Dampak Penerapan Sistem Informasi (SI)

- **Dampak Individu**

- 1) Apakah penerapan SI memberikan dampak secara individual kepada Anda dalam pelaksanaan/pengelolaan tugas/layanan? Ya/Tidak? Dapat diterangkan!
- 2) Apakah penerapan SI menambah pengetahuan tentang tugas/layanan Anda? Ya/Tidak! Dapatkah diterangkan?
- 3) Apakah penerapan SI berdampak terhadap kesadaran pelaksanaan tugas/layanan? Ya/Tidak! Dapat diterangkan!
- 4) Apakah penerapan SI berdampak terhadap efektivitas pengambilan keputusan Anda dalam tugas/layanan? Ya/Tidak! Dapat diterangkan!
- 5) Apakah penerapan SI berdampak bagi produktivitas kerja Anda dalam tugas/layanan? Ya/Tidak! Mengapa?

- **Dampak Organisasional**

- 1) Dapatkan Anda terangkan dampak penggunaan SI di Unit Anda terhadap biaya yang dikeluarkan dalam pelaksanaan tugas/layanan?
- 2) Dapatkan Anda terangkan dampak penggunaan SI bagi kebutuhan staf?

- 3) Dapatkan Anda terangkan dampak penggunaan SI bagi efisiensi keuangan di Organisasi/Unit Anda?
- 4) Dapatkan Anda terangkan dampak penggunaan SI bagi peningkatan produktivitas kerja staf di Unhas?
- 5) Dapatkan Anda terangkan dampak penggunaan SI bagi kinerja staf di Organisasi/Unit Anda?
- 6) Dapatkan Anda terangkan dampak penggunaan SI bagi peningkatan kapasitas SDM staf di Organisasi/Unit Anda?
- 7) Dapatkan Anda terangkan dampak penggunaan SI bagi peningkatan kualitas layanan di Organisasi/Unit Anda?
- 8) Dapatkan Anda terangkan dampak penggunaan SI bagi perbaikan prosedur dan mekanisme kerja Organisasi/Unit Anda?

4. Model SI

- 1) Menurut Anda, kebutuhan apa lagi yang belum terakomodasi dalam SI saat ini?
- 2) Menurut Anda, dengan siapa saja sebaiknya SI dibuat terintegrasi?
- 3) Menurut Anda jenis informasi apa saja yang perlu ada dalam pengembangan SI berikut?
- 4) Menurut Anda jenis dan bentuk layanan apa yang diinginkan melalui SI?

PEDOMAN WAWANCARA

Kategori Responden: **Mahasiswa**

Nama/Inisial :/
Jenjang/Program Studi :/
Hari/Tanggal :
Waktu :
No. HP :

POKOK-POKOK PERTANYAAN

1. Kualitas Sistem Informasi (SI) di Unhas.
 - **Kualitas sistem**
 - 1) Apakah SI di Unhas mudah digunakan? Ya/Tidak! Mengapa?
 - 2) Apakah SI di Unhas mudah pelajari? Ya/Tidak! Mengapa?
 - 3) Apakah SI di Unhas sesuai kebutuhan? Ya/tidak! Mengapa?
 - 4) Apakah SI di Unhas memiliki Fitur yang lengkap? Ya/tidak! Mengapa?
 - 5) Apakah SI di Unhas cukup akurat memberikan informasi ? Ya / Tidak? Mengapa?
 - 6) Apakah SI di Unhas fleksibel dengan kebutuhan/perkembangan saat ini ? Ya/Tidak! Mengapa?
 - 7) Apakah SI di Unhas sudah cukup canggih? Ya/Tidak! Mengapa?
 - 8) Apakah SI di Unhas terintegrasi dengan berbagai pihak yang terkait, internal atau eksternal? Ya/Tidak!
 - **Kualitas informasi**
 - 1) Apakah informasi di SI Unhas tersedia dengan memadai? Ya / Tidak ! Mengapa?
 - 2) Apakah informasi di SI Unhas berguna bagi Anda? Ya/tidak! Mengapa?
 - 3) Apakah informasi di SI Unhas mudah dipahami? Ya / Tidak? Mengapa?
 - 4) Apakah informasi di SI relevan dengan kebutuhan Anda? Ya/Tidak! Mengapa?
 - 5) Apakah Informasi di SI Unhas cukup akurat buat Anda? Ya/Tidak! Mengapa?
 - 6) Apakah Informasi di SI Unhas cukup ringkas buat Anda? Ya/Tidak! Mengapa?

- **Kualitas Pelayanan**

- 1) Apakah SI Unhas menyediakan layanan yang dapat diandalkan? Ya/Tidak! Mengapa?
- 2) Apakah SI Unhas mampu mempermudah kebutuhan layanan akademik dan non akademik Anda? Ya/Tidak! Mengapa?
- 3) Apakah SI menjamin layanan yang ramah bagi Anda? Ya/Tidak! Mengapa?
- 4) Apakah SI Unhas menyediakan layanan yang efektif? Ya/Tidak! Mengapa?
- 5) Apakah SI Unhas memelihara informasi yang Anda butuhkan? Ya/Tidak! Mengapa?
- 6) Apakah Si Unhas menyediakan layanan yang lebih ekonomis? Ya/tidak! Mengapa?
- 7) Apakah SI Unhas menyediakan layanan yang lebih pasti? Ya/Tidak! Mengapa?

2. Penggunaan Sistem Informasi

a. Intensitas Penggunaan

- 1) Seberapa sering Anda gunakan SI selama studi? Sering sekali/cukup sering//Jarang*) Mengapa?
- 2) Dapatkah Anda terangkan untuk kepentingan apakah Anda gunakan SI Unhas?
- 3) Apakah penggunaan SI tepat untuk tugas/layanan Anda? Ya/tidak! Mengapa?
- 4) Hal-hal apa sajakah yang membuat Anda sering menggunakan SI Unhas?
- 5) Apakah SI sudah sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai mahasiswa?

b. Kepuasan Pengguna

- 1) Apakah Anda Puas dengan ketersediaan informasi/layanan di SI Unhas? Ya/Tidak! Mengapa?
- 2) Apakah informasi yang tersedia di sistem informasi berguna bagi Anda sebagai mahasiswa? Ya / Tidak! Mengapa?
- 3) Apakah Anda paham dengan informasi yang disajikan di sistem informasi Unhas? Ya/Tidak! Mengapa?
- 4) Apakah relevansi informasi di SI Unhas sudah memuaskan bagi Anda? Ya/Belum! Mengapa?
- 5) Apakah format yang digunakan di SI Unhas memuaskan bagi Anda? Ya/Belum! Mengapa?

- 6) Apakah keringkasan informasi di SI Unhas memuaskan bagi Anda?
Ya/Belum! Mengapa?

3. Model Sistem Informasi

1. Kendala apakah yang Anda hadapi dari model SI saat ini?
2. Menurut Anda, kebutuhan apakah dari mahasiswa, baik akademik maupun non akademik yang perlu diakomodasi dalam Model SI Unhas?

PEDOMAN WAWANCARA

Kategori Responden: **Dosen**

Nama/Inisial :/

Jurusan/Prodi :

Hari/Tanggal :

Waktu :

POKOK-POKOK PERTANYAAN

5. KUALITAS SISTEM INFORMASI.

- **Kualitas sistem**

- 11) Apakah SI di Unhas mudah digunakan? Ya/Tidak! Mengapa?
- 12) Apakah SI di Unhas mudah pelajari? Ya/Tidak! Mengapa?
- 13) Apakah SI di Unhas sesuai kebutuhan kerja Bapak/Ibu? Ya/tidak!
Mengapa?
- 14) Apakah SI di Unhas memiliki Fitur yang lengkap? Ya/tidak!
Mengapa?
- 15) Apakah SI di Unhas cukup akurat memberikan informasi kepada
Bapak/Ibu? Ya / Tidak? Mengapa?
- 16) Apakah SI di Unhas fleksibel dengan kebutuhan/perkembangan
pekerjaan Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Mengapa?
- 17) Apakah SI di Unhas sudah cukup canggih membantu pekerjaan
Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Mengapa?
- 18) Apakah SI di Unhas sudah terintegrasi dengan pihak-pihak yang
terkait kebutuhan/tugas Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Mengapa?
- 19) Apa kendala yang dihadapi dari sistem yang digunakan saat ini?
- 20) Menurut Bapak/Ibu, apa lagi yang perlu dikembangkan pada SI
yang sudah ada saat ini?

- **Kualitas informasi**

- 1) Apakah informasi di SI Unhas telah memadai untuk kebutuhan
kerjal/layanan Bapak/Ibu? Ya / Tidak ! Mengapa?
- 7) Apakah informasi di SI Unhas berguna bagi pelaksanaan tugas
Bapak/Ibu? Ya/tidak! Mengapa?
- 8) Apakah informasi di Si Unhas mudah dipahami? Ya / Tidak?
Mengapa?
- 9) Apakah informasi di SI relevan dengan tugas Bapak/Ibu?
Ya/Tidak! Mengapa?

- 10) Apakah informasi di SI Unhas menggunakan format yang sesuai kebutuhan kerja/layanan Bapak/Ibu? Ya/Belum! Mengapa?
- 11) Apakah Informasi di SI Unhas cukup ringkas bagi tugas/layanan Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Mengapa?

- **Kualitas Pelayanan**

- 1) Apakah SI Unhas meningkatkan kualitas tugas/layanan Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Mengapa?
- 8) Apakah SI Unhas meningkatkan kemampuan Bapak/Ibu dalam memaksimalkan tugas sebagai Dosen? Ya/Tidak! Mengapa?
- 9) Apakah SI Unhas dapat meningkatkan keramahan layanan Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Mengapa?
- 10) Apakah SI Unhas meningkatkan efektivitas tugas/layanan Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Mengapa?
- 11) Apakah SI Unhas selalu terjaga informasinya untuk keperluan tugas/layanan Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Mengapa?
- 12) Apakah SI Unhas lebih ekonomis untuk tugas/layanan Bapak/Ibu? Ya/tidak! Mengapa?
- 13) Apakah SI Unhas membuat kepastian penyelesaian tugas/layanan Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Mengapa?

6. Penggunaan Sistem Informasi

- **Intensitas Penggunaan**

- 7) Seberapa sering Bapak/Ibu gunakan SI dalam tugas/layanan Bapak/Ibu? Mengapa?
- 8) Sifat tugas/layan seperti apa yang dapat Bapak/Ibu gunakan SI dan Tidak? Mengapa?
- 9) Apakah penggunaan SI tepat untuk tugas/layanan Bapak/Ibu? Ya/tidak! Mengapa?
- 10) Tingkat:
- 11) Dapatkan diterangkan tujuan penggunaan SI dalam tugas/layanan Bapak/Ibu?

- **Kepuasan Pengguna**

- 1) Apakah Bapak/Ibu Puas dengan ketersediaan informasi/layanan di Sistem Informasi Unhas? Ya/Tidak! Mengapa?
- 7) Apakah informasi yang tersedia di sistem informasi berguna bagi Bapak/Ibu? Ya / Tidak! Mengapa?
- 8) Apakah Bapak/Ibu paham dengan informasi yang disajikan di sistem informasi Unhas? Ya/Tidak! Mengapa?

- 9) Apakah relevansi informasi di SI Unhas sudah memuaskan bagi Bapak/Ibu? Ya/Belum! Mengapa?
- 10) Apakah format yang digunakan di SI Unhas memuaskan bagi Bapak/Ibu? Ya/Belum! Mengapa?
- 11) Apakah keringkasan informasi di SI Unhas memuaskan bagi Bapak/Ibu? Ya/Belum! Mengapa?

7. Dampak Penerapan SI

- Dampak Individu

- 6) Apakah penerapan SI memberikan dampak secara individual kepada Bapak/Ibu? Ya /Tidak? Dapat diterangkan!
- 7) Apakah penerapan SI menambah pengetahuan Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Dapat diterangkan?
- 8) Apakah penerapan SI berdampak terhadap kesadaran tugas/layanan? Ya/Tidak! Dapat diterangkan!
- 9) Apakah penerapan SI berdampak terhadap efektivitas pengambilan keputusan dalam tugas/layanan Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Dapat diterangkan!
- 10) Apakah penerapan SI berdampak bagi produktivitas kerja Bapak/Ibu? Ya/Tidak! Mengapa?

8. Model SIM

- 5) Menurut Bapak/Ibu, kebutuhan apa lagi yang belum terakomodasi dalam SIM saat ini?
- 6) Menurut Bapak/Ibu, dengan siapa saja sebaiknya SIM dibuat terintegrasi biar lebih sederhana?
- 7) Menurut Bapak/Ibu jenis informasi apa saja yang perlu ada dalam pengembangan SIM berikut?
- 8) Menurut Bapak /Ibu jenis dan bentuk layanan apa yang diinginkan melalui SIM?

PEDOMAN WAWANCARA

Kategori Responden: **Alumni**

Nama/Inisial :/

Jenjang/Program Studi :/

Lulusan Tahun :

Hari/Tanggal :

Waktu :

No. HP :

POKOK-POKOK PERTANYAAN

1. Kualitas Sistem Informasi (SI) di Unhas?

- **Kualitas sistem**

- 1) Apakah Anda setelah diwisuda masih mengakses SI Unhas? Ya/tidak! Mengapa?
- 2) Apakah SI di Unhas mudah digunakan? Ya/Tidak! Mengapa?
- 3) Apakah SI di Unhas mudah pelajari? Ya/Tidak! Mengapa?
- 4) Apakah SI di Unhas sesuai kebutuhan alumni? Ya/tidak! Mengapa?
- 5) Apakah SI tentang Alumni di Unhas memiliki Fitur yang lengkap? Ya/tidak! Mengapa?
- 6) Apakah SI di Unhas cukup akurat memberikan informasi yang dibutuhkan Alumni? Ya / Tidak? Mengapa?
- 7) Apakah SI di Unhas fleksibel dengan kebutuhan/perkembangan saat ini? Ya/Tidak! Mengapa?
- 8) Apakah SI di Unhas sudah cukup canggih? Ya/Tidak! Mengapa?

- **Kualitas informasi**

- 1) Apakah informasi untuk alumni di SI Unhas tersedia dengan memadai? Ya / Tidak ! Mengapa?
- 2) Apakah informasi untuk alumni di SI Unhas berguna bagi Anda? Ya/tidak! Mengapa?
- 3) Apakah informasi untuk alumni di SI Unhas mudah dipahami? Ya / Tidak? Mengapa?
- 4) Apakah informasi untuk alumni di SI relevan dengan kebutuhan Anda sebagai alumni? Ya/Tidak! Mengapa?
- 5) Apakah informasi untuk alumni di SI Unhas menggunakan format yang sesuai? Ya/Belum! Mengapa?

- 6) Apakah Informasi untuk alumni di SI Unhas cukup ringkas buat Anda? Ya/Tidak! Mengapa?

- **Kualitas Pelayanan**

- 1) Apakah SI Unhas menyediakan layanan alumni yang dapat diandalkan? Ya/Tidak! Mengapa?
- 2) Apakah SI menjamin layanan alumni yang ramah? Ya/Tidak! Mengapa?
- 3) Apakah SI Unhas menyediakan layanan alumni yang efektif? Ya/Tidak! Mengapa?
- 4) Apakah SI Unhas memelihara informasi alumni yang Anda butuhkan? Ya/Tidak! Mengapa?
- 5) Apakah SI Unhas menyediakan layanan bagi alumni yang lebih ekonomis? Ya/tidak! Mengapa?
- 6) Apakah SI Unhas menyediakan layanan bagi alumni yang lebih pasti? Ya/Tidak! Mengapa?

2. Penggunaan Sistem Informasi

- Intensitas Penggunaan

- 2) Seberapa sering anda menggunakan sistem informasi Unhas? Mengapa?
- 3) Apakah ketersediaan Informasi di SI saat ini telah sesuai dengan kebutuhan Anda? Sudah/Belum! Mengapa?
- 4) Jenis informasi apakah yang Anda butuhkan di SI Unhas?
- 5) Untuk tujuan apakah Anda menggunakan SI Unhas?

- Kepuasan Pengguna

- 1) Apakah Anda Puas dengan ketersediaan informasi/layanan di Sistem Informasi Unhas? Ya/Tidak! Mengapa?
- 2) Apakah informasi yang tersedia di sistem informasi berguna bagi Anda? Ya / Tidak! Mengapa?
- 3) Apakah Anda paham dengan informasi yang disajikan di sistem informasi Unhas? Ya/Tidak! Mengapa?
- 4) Apakah relevansi informasi di SI Unhas sudah memuaskan bagi Anda? Ya/Belum! Mengapa?
- 5) Apakah format yang digunakan di SI Unhas memuaskan bagi Anda? Ya/Belum! Mengapa?
- 6) Apakah keringkasan informasi di SI Unhas memuaskan bagi Anda? Ya/Belum! Mengapa?

3. Dampak Penerapan SI

- Dampak Individu
 - 1) Apakah penerapan SI memberikan dampak secara individual kepada Anda? Ya /Tidak?
 - 2) Apakah Penerapan SI memberikan dampak terhadap pengetahuan Anda? Ya/Tidak! Mengapa?
 - 3) Apakah penerpaan SI berdampak menumbuhkan kesadaran/pengingat bagi Anda? Ya/Tidak! Mengapa?
 - 4) Apakah penerapan SI Unhas efektif mendukung pengambilan keputusan Anda setelah selesai Kuliah? Ya/Tidak! Mengapa?
 - 5) Apakah penerapan SI berdampak bagi produktivitas kerja Anda? Ya/Tidak! Mengapa?

4. Model Sistem Informasi

- 1) Apa harapan Anda agar SI Unhas dapat berguna bagi Alumni?
- 2) Hal-hal apakah yang perlu ada di SI Unhas yang sesuai dengan kebutuhan Alumni?