

KINERJA PERGURUAN TINGGI DALAM PERSPEKTIF KINERJA LAYANAN, STRATEGI PEMANFAATAN TEKNOLOGI DAN KOMPETENSI SUMBERDAYA MANUSIA

Petiana Indriati^{1*}, Muhammad Fakhruddin Salim², Mombang Sihite³, Zulkifli⁴

^{1,2,3,4} Magister Manajemen, Universitas Pancasila, Jakarta, Universitas Pancasila

*E-mail koresponden: petiana@univpancasila.ac.id

Diterima 10 Oktober 2022, Disetujui 10 Januari 2023

Abstrak

Tantangan global dan digitalisasi menjadi fokus perguruan tinggi menuju internasionalisasi. Menjawab tantangan tersebut dibutuhkan sistem tata kelola yang baik dalam upaya mencapai efektifitas dan efisiensi pencapaian visi dan misi perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja perguruan tinggi dalam persepektif kinerja layanan, strategi pemanfaatan teknologi informasi, dan kompetensi sumberdaya manusia. Teknik analisis dilakukan dengan *mixed method*. Pengujian kuantitatif dilakukan dengan sampel para pengelola program studi. Analisis kualitatif dilakukan berdasarkan hasil diskusi dengan para partisipan yang terdiri dari beberapa pimpinan perguruan tinggi dengan akreditasi unggul dan memiliki *information technology awareness* yang tinggi, pengelola administrasi akademik dan *human resource* pada obyek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemanfaatan teknologi informasi dan kinerja layanan berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi. Peningkatan kompetensi sumberdaya manusia berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja layanan, serta berpengaruh terhadap kinerja perguruan tinggi, namun strategi pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan.

Kata kunci : kinerja perguruan tinggi, kinerja layanan, strategi pemanfaatan teknologi, kompetensi sumber daya manusia

Abstract

Global challenges and digitalization are the focus of higher education towards internationalization. Responding to these challenges requires a good governance system in an effort to achieve effectiveness and efficiency in achieving the vision and mission of higher education. This study aims to analyze the performance of universities in terms of service performance, information technology utilization strategies, and human resource competencies. The analysis technique was carried out using a mixed method. Qualitative testing was carried out with a sample of study program managers. Qualitative analysis was carried out based on the results of discussions with participants consisting of several university leaders with superior accreditation and having high information technology awareness, academic administration managers and human resources on the object of research. The results showed that the strategy of using information technology and service performance had a positive effect on university performance. Increasing the competence of human resources has an effect on increasing service performance, but has an effect on the performance of higher education institutions. The strategy of using information technology has no effect on service performance.

Keywords: higher education performance, service performance, technology utilization strategy, human resource competency

PENDAHULUAN

Saat ini implementasi teknologi dan pemanfaatan kompetensi Sumber Daya Manusia belum terintegrasi dengan maksimal sehingga belum memberikan dampak positif dalam peningkatan kinerja layanan yang berorientasi pada standar Indikator Kinerja dan GU Perguruan Tinggi. Hal ini membawa pemunculan performa dari kinerja organisasi yang belum sesuai dengan standar mutu organisasi yang unggul. Perubahan akan terjadi bilamana terjadi penerapan satu strategi yang mampu memperbaiki ataupun merehabilitasi dan memperkuat hubungan kinerja layanan sehingga menciptakan performa organisasi yang unggul serta meningkatkan *value*.

Penguasaan dan pemanfaatan teknologi belum menjadi fokus utama dalam kinerja layanan. Sehingga pemanfaatan teknologi dalam organisasi masih sebatas pemenuhan kebutuhan namun belum berkembang menjadi sebuah inovasi bagi kebaharuan layanan dan belum berorientasi kepada masa depan. Pengelolaan Sumber Daya Manusia belum dilengkapi dengan pengelolaan *people development* yang berorientasi pada peningkatan kompetensi yang berorientasi pada pemenuhan standar akreditasi maupun orientasi pada capaian Indikator Kinerja Utama PT. Kinerja layanan tidak dilengkapi indikator penilaian (*key performance indicator*) karena belum terbangunnya system monitoring dan evaluasi. Belum terbangunnya integrasi system teknologi baik akademik dan non akademik yang efektif dan efisien. Pemanfaatan Teknologi belum mengarah pada pertumbuhan kebutuhan dan daya saing akreditasi. Visi, Misi Tujuan dan Sasaran yang belum terintegrasi menjadi sebuah ekosistem yang terpadu sehingga sasaran mutu belum terimplementasikan dengan maksimal. Perubahan kondisi situasi tidak diikuti dengan penyiapan strategi transformasi dan penyiapan infrastruktur yang cepat untuk merespon transformasi pendidikan yang menyebabkan ketertinggalan dan penurunan kualitas dan eksistensi organisasi. Belum terbangunnya budaya mindset inovasi pada level proses untuk merespon disrupsi dengan cepat yang berpengaruh pada kinerja. Belum terjawab gap analisis antara “kebutuhan dan ketersediaan” dalam rangka pencapaian organisasi yang unggul. Penurunan performa organisasi menyebabkan penurunan jumlah mahasiswa baru yang berdampak pada penurunan sumber daya keuangan yang akhirnya mengakibatkan penurunan kualitas pendidikan di PTS. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui keterkaitan strategi pemanfaatan teknologi dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja layanan dengan membuktikan secara empiris dan primer bahwa strategi tersebut berpengaruh terhadap capaian kinerja organisasi menjadi unggul.

Penelitian sebelumnya terkait hubungan antara strategi pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi SDM dengan kualitas layanan dan dampaknya terhadap kinerja perguruan tinggi. Usman (2018) melakukan penelitian terkait pengembangan infrastruktur teknologi informasi di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pamekasan dan mengobservasi dampaknya terhadap kualitas layanan kepada civitas akademika yang terdiri dari dosen dan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi pemanfaatan teknologi informasi meningkatkan kinerja.

Amin (2018) menulis artikel *conceptual paper* dan mengemukakan gagasan bahwa keberhasilan suatu organisasi pendidikan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tidak terlepas dari kualitas pelayanan dan pengelolaan harga atau biaya untuk mencapai salah satu tujuan yaitu memberikan kepuasan kepada pihak akademik. Kompetensi SDM yang memadai merupakan penentu peningkatan kualitas layanan akademik. Antariksa (2014) meneliti kualitas layanan dari perspektif kepuasan pelanggan berbasis pada ISO 9001: 2008 pada perguruan tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak penerapan SMM ISO 9001:2008 pada kinerja Perguruan Tinggi yang diukur dengan *Balanced Scorecard*. Data primer diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan dosen dan pegawai pengelola unit kerja di UB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dengan pengukuran perspektif pelanggan mempengaruhi peningkatan kinerja perguruan tinggi. Tiga perspektif lain yang diteliti yaitu perspektif keuangan, inovasi dan pembelajaran serta pertumbuhan juga berdampak sama.

Astuti, et al. (2021) melakukan penelitian tentang peningkatan kompetensi SDM di suatu perguruan tinggi untuk kalangan tenaga kependidikan dan dosen. Hasil pengamatan membuktikan bahwa kompetensi SDM yang tinggi cenderung memiliki kemampuan memberikan layanan prima kepada pengguna jasa mereka. Interaksi pemberian layanan yang dimaksud adalah antara tenaga kependidikan dengan dosen, mahasiswa, dan unit yang berinteraksi dengan partisipan, serta dosen kepada mahasiswa dan sesama dosen. Pengamatan dilakukan dalam bentuk kegiatan pelatihan dan penilaian luaran hasil pelatihan. Auriza, et al (2021) melakukan penelitian pada Universitas “Tadulako Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU) Kabupaten Morowali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dosen yang pada penelitian ini diukur dengan pendekatan kinerjanya mempengaruhi kualitas layanan kepada mahasiswa. Boangmanalu, et al. (2021) meneliti implementasi pemanfaatan teknologi informasi untuk melakukan monitoring implementasi teknologi dengan mengguakan Cobit pada Unit Riyanti Universitas “T”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi berdampak pada kualitas layanan khususnya layanan terkait pemantauan efektifitas pemanfaatan teknologi informasi.

Dewi (2017) meneliti kinerja dosen, kualitas layanan dan kualitas pendidikan di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta. Hasil penelitian kualitas layanan terutama kualitas layanan dari sudut pandang perspektif pelanggan berdampak pada kinerja. Kualitas layanan yang semakin baik akan menyebabkan kualitas pendidikan semakin meningkat. Hal yang sama terjadi pada hubungan kinerja dosen dengan kualitas pendidikan, Semakin tinggi kinerja dosen, kualitas pendidikan semakin meningkat atau berpengaruh positif. Dwiningsih (2017) meneliti pemanfaatan teknologi informasi pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai Administrasi Universitas Muhammadiyah Surakarta, untuk memeriksa penggunaan informasi teknologi di Universitas Muhammadiyah Surakarta Administrasi dan untuk menentukan pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai Administrasi Universitas

Muhammadiyah Surakarta. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 39 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan informasi berdampak pada penilaian kinerja.

Fadhilah, et al. (2021) meneliti pemanfaatan teknologi pada Unit Riyanti Universitas "T". Temuan penelitian ini adalah bahwa teknologi informasi menjadi bagian yang sangat berpengaruh saat ini, baik pada perusahaan, organisasi maupun perguruan tinggi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis. Universitas "T" merupakan salah satu perguruan tinggi yang menggunakan teknologi informasi untuk mendukung jalannya operasional proses akademis dan proses bisnis dalam kegiatan sehari-hari serta mengelola dan mengamankan data dari banyak mahasiswa, dosen dan alumni. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner dan analisa dokumen internal Direktorat PuTI Universitas "T". Analisis dan penilaian pada penelitian ini menggunakan panduan serta kerangka kerja COBIT 2019 dengan metode IT Audit Plan Development Process. Hasil penelitian memberikan rekomendasi bahwa perangkat monitoring dengan COBIT 2019 mampu memberikan panduan pencapaian kinerja perguruan tinggi.

Fadli dan Fadilla (2020) meneliti hubungan antara lingkungan kerja, kompetensi dosen, dan kualitas layanan terhadap citra perguruan tinggi. Citra perguruan tinggi yang dimaksud pada penelitian ini adalah reputasi sebagai bagian dari kinerja. Hasil penelitian menjelaskan bahwa lingkungan kerja, kompetensi dosen, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan dalam membangun citra fakultas di perguruan tinggi. Hendrarso (2020) meneliti kualitas SDM pada era volatility, uncertainty, complexity and ambiguity (VUCA). Penelitian dilakukan pada perguruan tinggi swasta. Peningkatan kualitas dosen di perguruan tinggi harus ditingkatkan. Berbagai bentuk kegiatan dapat dilakukan yaitu pelatihan, seminar, workshop, atau pun focus group discussion. Aspek-aspek yang harus ditingkatkan adalah soft skills terkait pembangunan karakter, kepribadian dan komunikasi sedangkan di bidang hard skills, yaitu digital technology yang menjadi pertahanan utama di era VUCA. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti merekomendasikan agar dilakukan kajian yang lebih mendalam terkait program pelatihan untuk peningkatan kualitas SDM perguruan tinggi dengan pendekatan yang berbeda.

Indrayani, et al. (2022) meneliti tentang pengaruh pendidikan pelatihan dan pemanfaatan teknologi terhadap kinerja. Penelitian dilakukan pada sekolah menengah. Hasil penelitian menemukan bahwa pendidikan pelatihan dan pemanfaatan teknologi untuk para guru berpengaruh terhadap kinerja sekolah. Indriyanti (2018) meneliti peningkatan mutu dalam manajemen sdm untuk daya saing perguruan tinggi di era globalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya saing perguruan tinggi dapat tercipta bila faktor-faktor penentu daya saing dimiliki oleh suatu institusi. Salah satu faktor penentu tersebut adalah kompetensi SDM yang mumpuni yang dapat diperoleh melalui upaya peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan kompetensi secara berkelanjutan.

Manik dan Syafrina (2018) meneliti pengaruh kompetensi terhadap kinerja dosen. Riset ini diadopsi dengan asumsi bahwa akumulasi dari kinerja dosen dalam konteks akreditasi adalah kumpulan/konsolidasi dari kinerja dosen. Penelitian dilakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kinerja. Usman (2018) meneliti tentang pengelolaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung kinerja layanan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pamekasan. Hasil penelitian adalah terdapat hubungan positif antara pengelolaan infrastruktur teknologi informasi dengan kinerja layanan. Pengelolaan infrastruktur teknologi informasi dilakukan dengan cara antara lain. Perencanaan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di STAIN Pamekasan dilakukan dengan tahapan, a). Rapat Tinjauan Manajemen, b). Pembentukan tim khusus, c). Menentukan Kebijakan, dan standar operasional. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di STAIN Pamekasan dilakukan dengan, a). Kemahasiswaan, b). tenaga pendidik, c). kepegawaian, dan d). publikasi dan dokumentasi. Pengawasan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di STAIN Pamekasan dilakukan secara internal dilaksanakan dari sisi pengelola (unit TIPD) dan sisi perangkat pendukung yakni perangkat komputer dan jaringan internet. Secara eksternal, pengawasan dilakukan oleh dosen, pegawai, mahasiswa selaku user dan subag perencanaan dan keuangan sebagai pelaksana pemeliharaan barang milik negara (BMN)

KAJIAN TEORI

Hubungan strategi pemanfaatan teknologi informasi dengan kualitas layanan

Satu hal yang membedakan kajian manajemen strategis dengan manajemen umum adalah keluasan cakrawala dan jangkauan waktu. Strategi pemanfaatan teknologi informasi membutuhkan tidak sekedar perangkat keras namun juga perangkat lunak dan sumber daya intelektual yang mampu mengelola teknologi dan infrastrukturnya.

Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Pada lingkungan perguruan tinggi, layanan yang dimaksud pada penelitian salah satunya berasal dari dosen dan tenaga kependidikan sebagai salah satu stakeholder. Dalam konteks riset ini kualitas layanan yang dimaksud adalah persepsi dosen dan tenaga kependidikan terkait kinerja perguruan dan kontribusi mereka dalam pencapaiannya. Semakin baik strategi pemanfaatan teknologi informasi maka semakin mampu mendukung tercapaian layanan yang baik menuju pencapaian kinerja perguruan tinggi menuju unggul. Secara teori strategi pemanfaatan teknologi yang baik maka berdampak pada kualitas layanan semakin meningkat.

Penelitian terdahulu terkait hubungan antara strategi pemanfaatan teknologi informasi pernah dilakukan oleh Usman (2018) dimana pada penelitian tersebut strategi pemanfaatan teknologi informasi difokuskan pada infrastruktur teknologi informasi pada perguruan tinggi. Budiharjo (2016) menemukan bahwa monitoring pemanfaatan teknologi informasi pada institusi Pendidikan tinggi berpengaruh besar terhadap kinerja layanan ke mahasiswa. Hal yang sama dikuatkan oleh penelitian Fadhilah, et al (2021), Boangmanalu, et al (2021) pada Universitas "T". Berdasarkan telaah teori dan

penelitian sebelumnya yang mendukung maka hipotesis penelitian terkait hubungan strategi pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas layanan adalah sebagai berikut.

H1: Strategi pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Hubungan peningkatan kompetensi SDM dengan kualitas layanan

Aset intelektual pada perguruan tinggi adalah dosen. Tenaga kependidikan merupakan pendukung utama berjalannya aktivitas operasional proses pembelajaran dan administrasi. Sumberdaya manusia yang kompeten diperlukan untuk menjalankan aktivitas pendukung ketercapaian indikator kinerja yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Kompetensi SDM yang semakin baik berdampak pada perbaikan dan peningkatan kualitas layanan. Hal ini dapat terjadi karena kesadaran akan tugas yang mampu mendukung ketercapaian strategi perguruan yang tercermin pada program kerja masing-masing unit kerja dapat diselesaikan dengan baik karena dukungan kompetensi yang memadai.

Keberhasilan sebuah organisasi pendidikan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari kualitas pelayanan dan untuk mencapai satu tujuan yaitu memberikan kepuasan kepada pihak akademis (Amin, 2018). Ruang lingkup layanan pada perguruan tinggi mencakup layanan kepada dosen, mahasiswa dan sivitas akademik, termasuk alumni dan pengguna lulusan. Penelitian tentang hubungan antara kompetensi SDM, dalam hal ini adalah dosen, dengan kualitas layanan dibuktikan oleh Auriza, et al (2021). Berdasarkan dukungan dari hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

H2: Peningkatan kompetensi SDM mempengaruhi kualitas layanan.

Hubungan strategi pemanfaatan teknologi informasi dengan kinerja perguruan tinggi

Kecenderungan pendidikan Indonesia di masa mendatang adalah makin berkembangnya pendidikan terbuka dengan modus pembelajaran jarak jauh. Pandemi Covid 19 menuntut seluruh institusi pendidikan di Indonesia untuk melakukan proses pembelajaran dengan *distance learning*. Kerja sama internasional dan pembelajaran jarak jauh dapat dilakukan oleh semua institusi yang berdedikasi. Dunia pendidikan sudah memulai beberapa perubahan paradigma mendasar, khususnya yang disebabkan oleh aplikasi teknologi informasi yang mempercepat transfer ilmu pengetahuan. Kehadiran teknologi dapat dijadikan sebagai suatu penguat dari proses pembelajaran yang harus dimanfaatkan seoptimal mungkin dan harus terus dikembangkan sehingga kinerja perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi dan strategi pendukung pemanfaatan teknologi tersebut (Indrayani, et.al, 2022; Dwiningsih, 2017). Temuan empiris pemanfaatan teknologi sebagai pendukung kinerja banyak dikaji pada institusi pemerintah (Nuraya, et al., 2021; Samsiah, 2018; Sari, et al. (2017). Berdasarkan dukungan temuan-temuan empiris tersebut, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut.

H3: Strategi pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja perguruan tinggi.

Hubungan peningkatan kompetensi SDM dengan kinerja perguruan tinggi

Manajemen SDM perguruan tinggi sebagai bagian dari pengelolaan segenap civitas akademika. Salah satu tantangan bagi manajer pendidikan tinggi khususnya manajemen SDM yakni menghadirkan profesi dosen profesional dimana output akhirnya kampus mampu menghasilkan lulusan yang kompeten dalam bidangnya masing-masing. Sekaligus eksistensi dosen profesional menjadi kebutuhan untuk mewujudkan visi dan misi perguruan tinggi. Kompetensi profesional dosen berkenaan dengan penguasaan materi, struktur konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata kuliah yang diampu menguasai standar kompetensi dan kompetensi dasar mata kuliah yang diampu, mengembangkan materi perkuliahan yang diampu secara kreatif, mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan dengan melakukan tindakan reflektif, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengembangkan diri.

Oleh karenanya diperlukan strategi peningkatan kompetensi SDM yang mampu mendukung ketercapaian visi dan misi perguruan tinggi (Manik dan Syafrina, 2018), Bukti empiris terkait hubungan antara strategi peningkatan antara lain dikemukakan oleh Astuti, et al. (2021), Hendrarso (2020), dan Indriyanti (2018). Berdasarkan beberapa temuan empiris tersebut, maka hipotesis penelitian untuk hubungan antara startegi peningkatan kompetensi SDM dengan kinerja perguruan tinggi adalah sebagai berikut.

H4: strategi peningkatan kompetensi SDM berpengaruh terhadap kinerja perguruan tinggi

Pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja perguruan tinggi

Reputasi perguruan tinggi yang baik merupakan faktor pendukung utama keberhasilan suatu institusi pendidikan tinggi untuk mampu mempertahankan keberadaannya. Reputasi perguruan tinggi tercermin dari capaian kinerja akreditasi (Fadli dan Fadilla, 2020). Pada organisasi jasa termasuk pendidikan tinggi, produk jasa diterima oleh pelanggan pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan penerima jasa (mahasiswa), sehingga kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran dalam bekerja sangat menentukan kualitas produk jasa yang dihasilkan. Kualitas layanan yang semakin akan meningkatkan kinerja perguruan tinggi dalam bentuk reputasi yang baik (Fadli dan Fadilla, 2020; Komala, 2020; Dewi, 2017; Antariksa dan Setiawan, 2014). Berdasarkan dukungan empiris hubungan antara kualitas layanan dalam persepektif pelanggan, maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

H5: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

METODE

Desain penelitian ini adalah penelitian mixed method. Dimana pengujian secara kuantitatif dilakukan dan ditambah dengan kajian dan analisis berdasarkan pendapat partisipan yang berasal dari partisipan yang terkait langsung dengan penentuan kinerja dan pendapat para pakar terkait kinerja perguruan tinggi. Populasi dalam penelitian ketua program studi Universitas Pancasila. Penelitian ini akan dilakukan selama rentang waktu Juni-September 2022.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed methods* menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik pengambilan sampling secara *purposive sampling* melalui survei cepat berbasis internet dengan penyebaran kuesioner (*google form*) melalui media daring seperti *whatsapp* group dan media sosial (*instagram, facebook, twitter* dan lain-lain). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *google form* mengingat pengumpulan data dilakukan pada masa pandemic COVID-19 di Indonesia. Dengan menggunakan *google form*, data akan diperoleh lebih cepat, terhubung langsung dengan *google drive*, serta mencegah terjadinya risiko penularan virus COVID-19. Bagi responden yang kesulitan dalam mengisi *google form*, maka akan disediakan pendampingan pengisian melalui *virtual meeting* seperti *zoom meeting, google meet* atau *webex*.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan 5 (lima) poin dalam kriterianya yaitu 1 (STS = Sangat Tidak Setuju), 2 (TS = Tidak Setuju), 3 (N = Netral), 4 (S = Setuju), dan 5 (SS = Sangat Setuju). Skala likert menyediakan beberapa pilihan jawaban yang berguna untuk mengukur sikap, persepsi atau pendapat responden atau kelompok tentang pandangannya terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial (Pranatawijaya et al., 2019). Variabel-variabel dalam kuesioner dijabarkan dalam butir-butir indikator pertanyaan yang akan dijawab oleh responden dengan memilih salah satu kriteria pada skala likert yang sesuai dengan persepsi responden.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disusun secara sederhana dalam bentuk *google form*. Pertanyaan-pertanyaan yang disusun pada kuesioner *google form* diupayakan agar mudah untuk dipahami responden dan tidak begitu banyak agar responden tidak jenuh dalam mengisi jawaban. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data ini diperoleh dengan pengisian kuesioner secara langsung oleh responden.

Teknik analisis data penelitian ini dilakukan menggunakan analisis *Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS)*. PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian sedangkan SEM adalah salah satu bidang kajian statistik yang dapat menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif sulit terukur secara bersamaan. SEM juga merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi) yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar indikator dengan konstraknya, ataupun hubungan antar konstruk.

Menurut Latan dan Ghozali (2012), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis *covariance* menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas atau teori, sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*.

Ada beberapa alasan yang menyebabkan SEM-PLS digunakan dalam penelitian ini. Alat analisis ini dipilih karena memiliki beberapa kelebihan yaitu di desain untuk menyelesaikan persoalan seperti jumlah sampel yang kecil kurang dari 100 sampel, data tidak harus terdistribusi normal secara multivariate (indikator dengan skala teori, ordinal, interval sampai ratio digunakan pada model yang sama), selain itu dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori,

Dalam pengujian hipotesa dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitasnya (t-table). Nilai t-statistic tersebut akan dibandingkan dengan t-table. Jika nilai t-statistic lebih besar dari t-table (atau $p\text{-value} \leq \alpha$) maka variabel yang berhubungan dinyatakan berpengaruh secara signifikan. Untuk tingkat keyakinan 95% ($\alpha=5\%$), maka digunakan t-table sebagai acuan sebesar 1.96. Rumusan masalah 6 sampai dengan 10 dianalisis dengan melakukan wawancara dengan informan dan partisipan yang memiliki keahlian tentang pengelolaan perguruan tinggi unggul dan dianalisis dengan pendekatan mixed method (Creswell, 2016).

Pengumpulan data kualitatif terkait strategi pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi SDM, kinerja layanan, dan kinerja perguruan tinggi unggul dilakukan dengan metode *indepth interview* hingga data mampu menjawab pertanyaan penelitian pada rumusan masalah. Teknik pengambilan data dengan menggunakan *snowball* sampling (data terkumpul secara berantai dan semakin banyak samapai dengan mampu menjawab rumusan masalah) dan *purposive* sampling (dipilih berdasarkan kapasitas bidang keahlian). Pengolahan data kualitatif dilakukan setelah data lapangan dari informan dan partisipan terkumpul. Proses analisa data di mulai dari *open coding*, *axial coding* sampai *selective coding* dan pada tahap *open coding* dilakukan pentraskrisian hasil wawancara secara verbatim yang menggambarkan proses wawancara, refleksi penelitian terhadap hasil wawancara (*self reflection*). *Axial coding* di lakukan dengan melakukan kategori data berdasarkan bidang keahlian. *Selective coding* dilakukan dengan cara memilah *axial coding* mana yang sesuai dengan kajian teoritik yang akan dikaji, yaitu terkait pencapaian kinerja perguruan tinggi unggul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan menemukan bukti empiris pengaruh strategi pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi SDM, dan kinerja layanan terhadap kinerja perguruan tinggi. Desain penelitian dilakukan dengan *mixed method*, dimana penelitian dilakukan dengan analisis secara kuantitatif dengan menguji hipotesis dan menggali lebih dalam pendapat-pendapat pakar dan informan terkait kinerja perguruan tinggi, strategi pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi SDM, dan kinerja layanan.

Instrumen penelitian dikembangkan dengan mengacu pada indikator-indikator kinerja unggul perguruan tinggi yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Adapun pengembangan indikator untuk variabel, strategi pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi SDM, dan kinerja layanan mengacu pada penelitian sebelumnya dan disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Sampel adalah ketua program studi di Universitas Pancasila. Sampel terkumpul dan menjawab sebanyak 19 responden. Adapun informan sebagai sumber informasi dalam proses penggalian informasi adalah sebagai berikut

Tabel 1. Informan untuk Pendekatan Riset Kualitatif

No	Nama	Jabatan	Sumber informasi
1	ESS	Rektor Universitas “K”	strategi kampus unggul
2	AW	Rektor Universitas “T”	strategi kampus unggul
3	NHI	<i>Project manager officer</i> Pusat Pelaksana Kampus Merdeka Kemdikbudristek	strategi pencapaian indikator kinerja utama perguruan tinggi
4	HS	Kepala Biro Akademik	pelaksanaan merdeka belajar kampus merdeka dan capaian indikator kinerja
5	JH	Kepala Biro SDM	peningkatan kompetensi sumber daya manusia
6	SRCN	Kepala Pusat Teknologi Informasi	pemanfaatan teknologi informasi

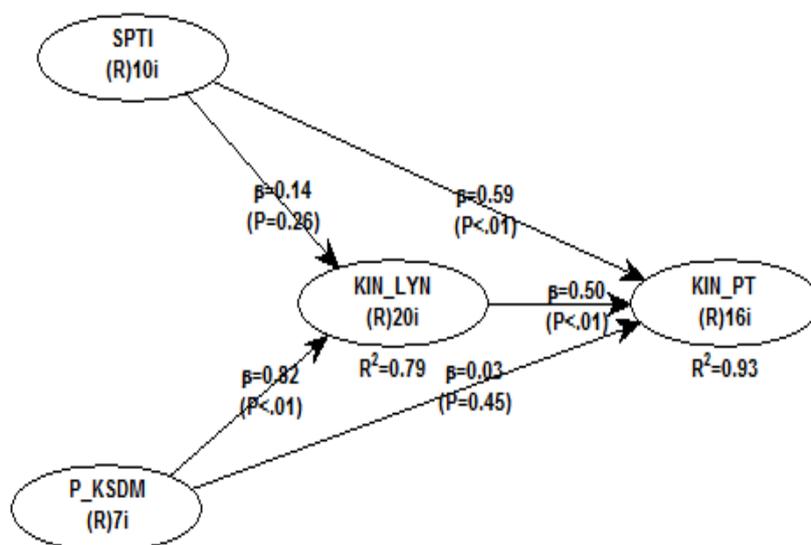
Sumber: Hasil pengolahan data

Pengujian outer model dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah indikator-indikator yang digunakan sebagai instrumen penelitian (kuesioner) mampu mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *loading factor*. Indikator dengan *loading factor* > 0,5 merupakan indikator yang masuk kategori *valid*. Pengujian dilakukan dengan metode reflektif, dimana dari sejumlah indikator yang diuji untuk suatu variabel dipilih sesuai hasil kriteria pengujian yaitu >0,5. Jika tidak memenuhi kriteria, indikaor tidak digunakan sebagai pengukur variabel.

Tabel 2. Rangkuman hasil pengujian outer model adalah sebagai berikut:

No	Variabel	Jumlah Indikator Awal	Jumlah Indikator Akhir
1	Kinerja Perguruan Tinggi	21 indikator	14 indikator
2	Kinerja Layanan	26 indikator	18 indikator
3	Strategi Pemanfaatan Teknologi Informasi	10 indikator	7 indikator
4	Kompetensi SDM	19 indikator	7 indikator

Sumber: Hasil pengolahan data

**Gambar 1.** Gambar model hasil uji

Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan hasil uji *path coefficient*, persamaan regresi hasil uji dirumuskan sebagai berikut.

$$\text{KIN_LYN} = 0,137\text{SPTI} + 0,821\text{P_KSDM} + e \dots\dots\dots \text{persamaan 1}$$

$$\text{KIN_PT} = 0,585\text{SPTI} + 0,029\text{P_KSDM} + 0,5\text{KIN_LYN} + e \dots\dots\dots \text{persamaan 2}$$

Keterangan:

- KIN_LYN = Kinerja Layanan
- SPTI = Strategi Pemanfaatan Teknologi Informasi
- P_KSDM = Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia
- KIN_PT = Kinerja Perguruan Tinggi
- e = error (residual)

Interpretasi persamaan regresi hasil pengujian:

1. Nilai koefisien regresi SPTI (terhadap KIN_LYN) = 0,137 artinya, bahwa ketika strategi pemanfaatan teknologi informasi naik 1 satuan maka kinerja layanan akan naik sebesar 0,137 satuan
2. Nilai koefisien regresi P_KSDM (terhadap KIN_LYN) = 0,821 artinya, bahwa ketika naik 1 satuan maka kinerja layanan akan naik sebesar 0,821 satuan
3. Nilai koefisien regresi SPTI (terhadap KIN_PT) = 0,585 artinya, bahwa ketika naik 1 satuan maka kinerja perguruan tinggi akan naik sebesar 0,585 satuan
4. Nilai koefisien regresi P_KSDM (terhadap KIN_PT) = 0,029 artinya, bahwa ketika naik 1 satuan maka kinerja perguruan tinggi akan naik sebesar 0,029 satuan
5. Nilai koefisien regresi KIN_LYN (terhadap KIN_PT) = 0,5 artinya, bahwa ketika naik 1 satuan maka kinerja perguruan tinggi akan naik sebesar 0,5 satuan

Berdasarkan hasil uji, rangkuman hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Rangkuman Hasil Uji

Hipotesis	Keterangan	p-value	Kesimpulan
Hipotesis 1	SPTI → KIN_LYN	0,262	Tidak terbukti
Hipotesis 2	P_KSDM → KIN_LYN	0,001	Terbukti
Hipotesis 3	SPTI → KIN_PT	0,001	Terbukti
Hipotesis 4	P_KSDM → KIN_PT	0,450	Tidak terbukti
Hipotesis 5	KIN_LYN → KIN_PT	0,004	Terbukti

Sumber: Hasil pengolahan data

Strategi pemanfaatan teknologi informasi dan kinerja layanan

Pemanfaatan teknologi informasi pada perguruan tinggi menjadi suatu keharusan, apalagi pada saat pandemi, proses pembelajaran dilakukan secara daring, proses administrasi dan layanan kepada mahasiswa. Pengembangan sistem informasi terintegrasi belum sepenuhnya dilakukan. Sistem informasi yang digunakan secara institusional baru sebatas sistem informasi akademik, sistem penerbitan *virtual account* untuk proses pembayaran, dan sistem pmb. Sistem pembelajaran daring

dengan learning management system baru dioptimumkan pada tahun kedua pandemi. Layanan utama jasa pendidikan adalah kepada mahasiswa, dosen, kemudian pegawai, manajemen, pemerintah dan stakeholder lainnya. Ketidaksiapan teknologi informasi dalam proses pengajaran dan proses administrasi berakibat tidak berpengaruhnya pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja layanan perguruan tinggi.

SS, salah seorang dekan menyatakan bahwa;

“Langkah yang harus dilakukan agar pemanfaatan teknologi di Universitas untuk mendukung kinerja layanan adalah semua data harus di inventaris, mapping infrastruktur 3. sdm yang menangani aplikasi 4. adanya perubahan tata kelola dan adanya kebijakan strategi yang menuntut hal tersebut “.

Berdasarkan argumentasi tersebut di atas, pemanfaatan teknologi menjadi tidak berpengaruh pada kinerja layanan selama keberadaan sistem informasi teknologi tidak menjadi solusi terhadap kendala yang diperlukan serta belum adanya tata atur dan skema pada kinerja layanan untuk mendukung proses layanan .

SRCN, kepala pusat teknologi informasi Universitas, menyampaikan bahwa:

“system informasi masih akan banyak keluhan dan kendala hal ini akan menjadi hambatan dalam kinerja layanan karena terbatasnya informasi tentang aplikasi yang berhubungan dengan eksternal di luar UP, tidak adanya pemetaan jaringan, belum ada server backup yang memadai“.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut disimpulkan pemanfaatan teknologi tidak berpengaruh kepada kinerja layanan hal ini disebabkan belum maksimalnya ketersediaan infrastuktur yang mendukung kebutuhan seluruh sector dan belum adanya *mastery design* jaringan yang terintegrasi.

Pernyataan tersebut didukung pernyataan HS, Kepala BAAK yang menyampaikan bahwa peningkatan pemanfaatan teknologi kinerja perguruan tinggi adalah sebagai berikut.

“perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan manusia, yang mana interaksi antar individu tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu, serta berbagai jenis transaksi barang dan jasa dapat dilakukan secara jarak jauh melalui dukungan sistem dan perangkat teknologi. organisasi yang cepat beradaptasi dengan pemanfaatan teknologi tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan efektif kerja, dengan hasil yang lebih optimal.”

Kompetensi sumberdaya manusia dan kinerja layanan

Beberapa pendapat terkait peningkatan sumberdaya manusia antara lain, AW memberikan pendapat terkait peningkatan sumberdaya akademik sebagai berikut:

“Memasuki usia ke 31 tahun kampus University T akan terus memberikan yang terbaik untuk bangsa khususnya di bidang pendidikan. Yakni mewujudkan sumber daya manusia (SDM)

untuk Indonesia yang semakin maju. making new normal a better future a sustainable response through digital innovation, Universitas "T" akan terus berkomitmen untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa dalam mewujudkan Sumber Daya Manusia untuk Indonesia Maju".

Universitas Universitas "T" sebagai perguruan tinggi yang baru menyelesaikan tahap *World Class University* (WCU) akan memfokuskan pada beberapa hal, yaitu:

1. Peningkatkan mutu dan daya saing. Meningkatkan mutu dan daya saing secara nasional dan global melalui pencapaian akreditasi dan penguatan kerjasama internasional.
2. Peningkatan relevansi. Meningkatkan pencapaian penghargaan global dan inovasi dalam bidang iptek.
3. Peningkatan akses. Peningkatan implementasi sistem pembelajaran digital melalui pembelajaran jarak jauh (*online learning*) bertaraf internasional dan pengembangan perkuliahan jarak jauh (PJJ)
4. Perbaikan tata kelola. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas tata kelola Universitas "T"
5. Pengembangan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.
6. Memberdayakan grup riset dalam kelompok keahlian dan research center untuk memberdayakan dosen dan mahasiswa dalam pengembangan penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Peningkatan kompetensi sumberdaya manusia berpengaruh terhadap kinerja layanan. Berdasarkan hasil pengujian, terdapat pengaruh positif kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja layanan, artinya semakin tinggi kompetensi sdm maka kinerja layanan semakin meningkat. Berdasarkan data sampai dengan akhir 2021 pada biro sumber daya manusia jumlah dosen tetap adalah 412 dosen, 245 (59%) telah tersertifikasi dosen, artinya bahwa 59% dosen telah memiliki sertifikat pendidik, 163 dosen (40%) dengan jenjang pendidikan doktor dan 249 dosen (60%) dengan jenjang magister.

Kinerja layanan dan kinerja perguruan tinggi

Kinerja layanan berpengaruh terhadap kinerja perguruan tinggi. Berdasarkan hasil uji, kinerja layanan berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi. Semakin baik kinerja layanan maka semakin meningkat kinerja perguruan tinggi. Kinerja layanan pada penelitian ini mencakup layanan pengelola program studi, termasuk layanan yang diarahkan pada indikator utama dan indikator kinerja tambahan perguruan tinggi. Sampel mayoritas adalah ketua program studi yang mendapatkan target pencapaian IKU dan IKT. Kinerja perguruan tinggi pada penelitian ini pendekatan pengukurannya menggunakan indikator akreditasi. Program studi dan pengelolanya adalah unit kerja yang seharusnya paling mengetahui indikator-indikator akreditasi ini disamping gugus jaminan mutu program studi dan kantor jaminan mutu di tingkat rektorat. Hasil penelitian konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadli dan Fadilla (2020), Komala (2020), Dewi (2017) serta Antariksa dan Setiawan (2014).

Strategi pemanfaatan teknologi informasi dan kinerja perguruan tinggi

Penggalian strategi pengembangan teknologi informasi menuju pemanfaatan teknologi informasi yang optimum dilakukan melalui pendapat pakar, AW, Rektor Universitas “T” adalah sebagai berikut.

“Universitas “T” merupakan institusi pendidikan yang berkomitmen untuk menjadi perguruan tinggi kelas dunia yang berperan aktif dalam pengembangan ilmu pengetahuan berbasis teknologi informasi. Website ini dibuat untuk memberikan sarana informasi bagi calon mahasiswa dan orang tua mengenai informasi akademik, fasilitas kampus, sampai kehidupan kampus di Universitas “T”. Semoga website ini dapat menjadi sarana informasi yang berguna dan dapat menjembatani seluruh lapisan masyarakat dengan Institusi Pendidikan Universitas “T””.

Universitas “T” memiliki misi dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas terbukti dengan berbagai prestasi yang diraih mulai dari meraih Peringkat Ke-1 dalam Kategori Perguruan Tinggi Swasta Indonesia dari Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia (Kemristekdikti). Selain itu Universitas “T” senantiasa secara konsisten berusaha terus meningkatkan mutu institusi baik yang berorientasi standar nasional maupun internasional terbukti dengan telah diperolehnya Akreditasi “A” atau Unggul dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

Rektor Universitas “K”

ESS memberikan argumen:

” Sebagai Universitas yang berbasis pada ICT (Information and Communication Technology), Universitas “K” membuka aplikasi seluas-luasnya baik bagi Civitas Akademika maupun masyarakat luas untuk memanfaatkan open publication atau open content untuk publikasi ilmiah, proceeding, skripsi dan tesis. Kuliah on-line merupakan bagian dari sistem pendidikan yang ada di Universitas “K”, Integrity dan interoperability meliputi e-academic, e-learning, e-career dan lain-lain dapat diakses secara langsung dan terbuka, juga dapat memanfaatkan ProQuest Computing Digital Database dan ProQuest Business Digital Database secara gratis yang tersedia di perpustakaan Universitas “K” “.

Universitas “K” sebagai Tempat Uji Kompetensi (TUK) Telematika juga memberi kesempatan bagi siapapun untuk memperdalam ilmunya dibidang. Universitas “K” berhasil menjadi *Best Private University* 2013. Pemanfaatan system informasi di Universitas “K” juga membuka link khusus ke LLdikti wilayah setempat dan badan-badan pendidikan terkait , hal ini menjadikan Universitas “K” menjadi perguruan tinggi yang terdepan dalam mendapatkan informasi dan teknologi sehingga menjadi rujukan nasional maupun internasional dalam setiap bahasan terkait pengembangan teknologi.

Tim Pengembangan teknologi informasi PTS “A” menyampaikn beberapa kendala dan masalah pengembangan teknologi informasi sebagai berikut;

“Kendala pengembangan teknologi informasi disampaikan oleh AS, Wakil Ketua, pada umumnya orang luar selalu menyalahkan sisi sistem informasi nya. kalo liat ICT itu ada 4 unsur. Hardware–Software–Brainware–Organiasasi, dimana unsur-unsur tersebut harus terkait bekerja sama. tidak bisa dipisah pisahkan satu sama lain. Tidak pengaruh karena organisasi dan braiware nya tidak mengerti kebutuhannya apa untuk menunjang pekerjaannya. Dipersepsikan bahwa menggunakan sistem informasi pasti beres. banyak kegagalan pekerjaan sistem informasi dengan menyerahkan ke orang luar .Oleh karenanya ketika membangun sistem informasi, ada 2 kemungkinan. Yang pertama adalah kita membuat sistem informasi yang ideal, kemudian organisasi menyesuaikan. Kemungkinan yang kedua membuat sistem informasi dengan menyesuaikan organisasi yang ada. Persepsinya adalah bila pilihan 1 itu cepat dan gampang membuatnya namun kegagalannya tinggi (kasus terbesar proyek “B”). Bila pilihan ke 2, pembuatannya lama karena harus *tailor made* model nya serta banyak kondisi yang di akomodasi dalam pembuatan sistem informasinya.”

Strategi pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja perguruan tinggi. Berdasarkan hasil uji, strategi pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi. Semakin optimum pemanfaatan teknologi informasi maka kinerja perguruan tinggi semakin meningkat. Hasil penelitian ini didukung oleh Nuraya, et al., (2021), Samsiah (2018), Realize, et al (2018), dan Sari, et al. (2017). Indikator kinerja berdasarkan IKU, IKT dan akreditasi sangat membutuhkan dukungan sistem informasi yang mumpuni. Delapan IKU dan sembilan standar penilaian kinerja pada dokumen akreditasi dapat terdokumentasi dengan baik dan dapat diakses *realtime* jika sistem informasi akademik, keuangan, kemahasiswaan, penjaminan mutu dan sarana-prasarana, lulusan, dan pengukuran luaran, didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi. Secara kuantitatif para pengelola program studi sebagai sampel menyepakati hal tersebut dan terbukti berpengaruh, meskipun realitas pemanfaatan teknologi informasi di Universitas, fakultas dan program studi belum optimum.

Peningkatan Kompetensi sumberdaya manusia dan kinerja perguruan tinggi

Rektor Universitas “K”, Ir. ESS menyatakan bahwa:

“Rapat kerja merupakan agenda rutin yang harus dilaksanakan setiap tahunnya, dimana rapat kerja bertujuan sebagai sarana evaluasi kinerja SDM Universitas “K” sehingga setiap bidang kerja dapat meningkatkan motivasi dan inovasi demi pencapaian setiap target yang akan diraih Universitas “K” ke depannya. Beberapa fokus yang menjadi poin dalam raker tersebut, yakni: 1). jabatan fungsional dosen; 2). studi lanjut S3dosen, 3). jurnal program studi terakreditasi nasional; 4) kewajiban sitasi jurnal/buku dosen sebagai syarat lulus sidang mahasiswa D3/S1/S2, 5) meningkatkan jumlah lulusan tepat waktu dan predikat cumlaude, 6). meningkatkan jumlah sertifikasi kompetensi dosen/mahasiswa, 7). akreditasi/ reakreditasi program studi capaian akreditasi “A”, dan sebagainya”

Rektor Universitas “K” senantiasa memberikan *reward* kepada pelaksana unit yang mampu mengantarkan prestasi bagi perguruan tingginya. Hal ini dibuktikan dengan memberikan penghargaan kepada Direktorat Jurnal dan Publikasi Ilmiah atas keberhasilannya mengantarkan 19 jurnal Universitas “K” terakreditasi nasional tahun 2021 dan penghargaan kepada Top 3 Sitasi Jurnal terakreditasi SINTA yang diraih oleh Jurnal MIU-670 sitasi (Direktorat LPPM Universitas “K”), Telekontra-85 sitasi (Program Studi Teknik Elektro Universitas “K”) dan Jurnal JIPSI-78 sitasi (Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas “K”). Selain itu, penghargaan diberikan kepada Jurnal Komputika (Program Studi Sistem Komputer Universitas “K”) atas prestasi akreditasi Jurnal Nasional SINTA 3. Hal ini menunjukkan bahwa Universitas “K” sangat focus pada peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia karena merupakan peran yang sangat penting dalam memberikan nilai pada kinerja perguruan tinggi.

Pendapat lain disampaikan oleh AW, Rektor Universitas “T” sebagai berikut.

” Visi kami adalah menjadi perguruan tinggi berbasis riset dan entrepreneur yang berperan aktif dalam pengembangan teknologi, sains, dan seni, ”. “Pengakuan Lembaga internasional terhadap kualitas pengelolaan Universitas “T” menjadi penyemangat bagi seluruh sivitas akademika untuk terus berkontribusi bagi masyarakat dan bangsa Indonesia, Untuk penjaminan mutu pembelajaran daring, seluruh dosen di Universitas “T” diwajibkan mengikuti dua sertifikasi, yakni CeLOE Moodle Course Certification (CMCC) dan CeLOE Course Content Creator Certification. Sebagai bentuk tanggung jawab untuk membantu pemerintah mencerdaskan kehidupan bangsa, kami juga merilis aplikasi CeLOE Open Courseware (OCW). Ini merupakan aplikasi open education yang dapat diakses masyarakat luas”,

Universitas “T” yang berdiri sejak 14 Agustus 2013 tersebut menjadi satu satunya perguruan tinggi di Indonesia yang masuk ke dalam daftar peringkat THE Young University Ranking 2021, dan berhasil menempati peringkat 401+.Prestasi lainnya, menduduki peringkat 1001+ dunia dalam pemeringkat *The World University Ranking*, Universitas “T” menjadi satu satunya PTS yang masuk 9 besar bersanding dengan Universitas “T”terbaik di Indonesia yang semuanya adalah Perguruan Tinggi Negeri (PTN) sekaligus meraih predikat PTS terbaik di Indonesia dua tahun berturut turut, yakni pada 2019 dan 2020.

Komitmen Pimpinan Universitas dalam mencetak generasi unggul untuk kemajuan bangsa Indonesia juga dibuktikan dengan meningkatkan mutu kualitas yang ada di Universitas “T”. Berdasarkan surat keputusan Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi (BAN-PT), berhasil meraih akreditasi unggul. *Times Higher Education (THE) Asian University Rankings (AUR)* mengeluarkan daftar terbarunya terkait perguruan tinggi unggulan di Indonesia. Universitas “T” masih menjadi satusatunya PTS yang menempati posisi ke-8 di Indonesia. Bersamaan dengan prestasi

tersebut, Quacquarelli Symonds (QS) World University Rankings (WUR) 2022 mendaulat Universitas “T” dalam 10 Besar perguruan tinggi unggulan di Indonesia.

HS, Kepala BAAK menyampaikan bahwa pengaruh peningkatan kompetensi sumber daya pada kinerja layanan sebagai berikut.

“Salah satu faktor yang sangat penting dalam mencapai kepuasan pelanggan dalam berbagai bidang industri dan jasa adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh personil atau SDM yang terlibat pada pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh skill atau kompetensi SDM, baik yang bersifat hard skill maupun soft skill, yang mencakup keahlian dalam hal penguasaan ilmu dan kemampuan tentang produk layanan itu sendiri, serta kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan”

Pada kesempatan lain, JH, Kepala Biro Sumber Daya Manusia, menyampaikan bahwa:

“pemanfaatan teknologi menjadikan kinerja organisasi lebih baik dan pelayanan lebih cepat, serta meminimalisir tingkat kesalahan. seperti pengarsipan data sdm, pengurusan jenjang kepangkatan dosen dan lain sebagainya”

Kompetensi sumberdaya manusia tidak berpengaruh terhadap kinerja perguruan tinggi. Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Astuti, et al. (2021), Hendrarso (2020), dan Indriyanti (2018). Sejumlah 245 dosen (59%) telah tersertifikat dosen, artinya bahwa 59% dosen telah memiliki sertifikat pendidik dan diakui oleh pemerintah. Akreditasi mensyaratkan bahwa dosen yang mengajar di perguruan tinggi wajib memiliki sertifikat pekerti (pelatihan teknik instruksional). Sertifikat ini merupakan merupakan program pelatihan yang dapat dimanfaatkan dalam rangka peningkatan kompetensi profesional dosen dalam memangku jabatan fungsional, terutama dalam peningkatan keterampilan pedagogis. Berdasarkan hasil wawancara dengan Lembaga Peningkatan Dan Pengembangan Pendidikan (LP3) 276 dosen (67%) dosen belum memiliki sertifikat pelatihan instruksional tersebut.

Kinerja perguruan Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi SDM, dan kinerja layanan terhadap kinerja perguruan tinggi. Desain penelitian dilakukan dengan *mixed method*, dimana penelitian dilakukan dengan analisis secara kuantitatif dengan menguji hipotesis dan menggali lebih dalam pendapat-pendapat pakar, praktisi dan informan yang relevan dengan kinerja perguruan tinggi, strategi pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi SDM, dan kinerja layanan. Pengujian hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 5 dilakukan dengan *software partial least square*. Pertanyaan penelitian 6 sampai dengan 10 ditelaah dan dianalisis melalui pendapat para pakar, praktisi pendidikan tinggi dan informan-informan sesuai kompetensi di bidang pemanfaatan teknologi informasi, sumber daya manusia, layanan jasa pendidikan dan kinerja perguruan tinggi. Hasil wawancara tersebut disintesis sebagai penguat argumentasi empiris terkait hasil pengujian kuantitatif yang dilakukan. Berdasarkan hasil pengujian

hipotesis dan wawancara dengan para pakar dan informan, kesimpulan hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan kendala dan implikasi dari hasil penelitian.

SIMPULAN DAN SARAN

Strategi pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh pada kinerja layanan. Pemanfaatan teknologi informasi pada perguruan tinggi menjadi suatu keharusan, apalagi pada saat pandemi, proses pembelajaran dilakukan secara daring, proses administrasi dan layanan kepada mahasiswa. Pengembangan sistem informasi terintegrasi belum sepenuhnya dilakukan. Ketidaksiapan infrastruktur dan kelengkapan yang menyertai dalam pemanfaatan teknologi informasi pada proses pengajaran dan proses administrasi berakibat tidak berpengaruhnya pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja layanan perguruan tinggi. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja layanan. Berdasarkan hasil pengujian, terdapat pengaruh positif peningkatan kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja layanan, artinya semakin tinggi kompetensi sdm maka kinerja layanan semakin meningkat.

Kinerja layanan berpengaruh terhadap kinerja perguruan tinggi. Berdasarkan hasil uji, kinerja layanan berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi. Semakin baik kinerja layanan maka semakin meningkat kinerja perguruan tinggi. Strategi pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja perguruan tinggi. Berdasarkan hasil uji, strategi pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi. Semakin optimum pemanfaatan teknologi informasi maka kinerja perguruan tinggi semakin meningkat. Kompetensi sumberdaya manusia tidak berpengaruh terhadap kinerja perguruan tinggi.

Pengujian dengan data kuantitatif hanya menggunakan sampel ketua program studi. Hal ini memberikan kelemahan bahwa tingkat generalisasinya rendah. Untuk mengeliminasi kelemahan tersebut dilakukan penggalian informasi dengan berinteraksi dan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan obyek amatan. Saran untuk penelitian mendatang, agar tingkat generalisasi hasil penelitian tinggi, maka sampel diperluas ke responden dosen, dengan alasan bahwa kontribusi kinerja dosen mendominasi pengukuran kinerja perguruan tinggi.

Argumentasi pakar disintesis dari hasil interaksi diskusi terbatas pada kegiatan business talk dan seminar-seminar yang mendatangkan narasumber dari Kemdikbud. Akibatnya, intensitas perolehan informasi hanya terbatas pada satu waktu tertentu dan tidak langsung dua arah secara terfokus, sehingga kemungkinan ada informasi-informasi yang belum tergali secara optimum. Saran untuk penelitian berikutnya, wawancara di lakukan dua arah secara khusus sehingga dapat digali dan diperoleh banyak informasi terkait strategi peningkatan kinerja perguruan tinggi. Kinerja perguruan tinggi merupakan akumulasi kinerja dosen dalam tri darmma, pendidikan, penelitian, dan pengabdian

kepada masyarakat. Artinya jaminan pengukuran kinerja individu dapat menjadi jaminan kinerja perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2018). Strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik pada sekolah tinggi. *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam dan Sosial*, 4(2), 193-202.
- Antariksa, W. F., & Setiawan, M. (2014). Pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di perguruan tinggi terhadap kinerja balanced scorecard (Studi Kasus pada Universitas Brawijaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(3), 399-406.
- Astuti, W., Pasaribu, V. L. D., Oktrima, B., Saputra, H., & Rusilowati, U. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Peningkatan Kompetensi. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, 3(1), 22-29.
- Auriza, M. Z., Antasari, C., Tovan, T., Armawati, A., & Ilham, I. (2021). Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kualitas Layanan Dan Kepuasan Mahasiswa PSDKU Universitas "T"adulako Kampus Kabupaten Morowali. *Media Bina Ilmiah*, 16(4), 6741-6750.
- Azmy, A. (2015). Pengembangan kompetensi sumber daya manusia untuk mencapai career ready professional di Universitas "T"anri Abeng. *Binus Business Review*, 6(2), 220-232.
- Boangmanalu, A., Santosa, I., & Abdurrahman, L. (2021). Rencana Audit Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 2019 Pada Unit Riyanti Universitas Telkom. *Jipi (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 6(2), 336-347.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Dewi, A. P. (2017). Pengaruh Kinerja Dosen Dan Kualitas Layanan Terhadap Kualitas Pendidikan Dan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta. *Prosiding Semnastek*.
- Dwiningsih, R. (2017). *Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk meningkatkan kinerja karyawan administrasi Universitas Muhammadiyah Surakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta)*.
- Fadhilah, R., Santosa, I., & Abdurrahman, L. (2021). Rencana Audit Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 2019 Pada Unit Isti Universitas "T". *Jiko (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 4(3), 157-163.
- Fadli, U. M. D., & Faddila, S. P. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi Dosen, Dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 6(1), 72-80.
- Hendrarso, P. (2020, July). Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Perguruan Tinggi menuju Era VUCA: Studi Fenomenologi Pada Perguruan Tinggi Swasta. In *Prosiding Seminar STIAMI (Vol. 7, No. 2, pp. 1-11)*.
- Indrayani, I., Aulia, N., & Arwin, A. (2022). Pengaruh Pendidikan Pelatihan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kinerja Guru SMP Di Kabupaten Sidrap. *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 76-80.
- Indriyanti, A. (2018). Peningkatan Mutu Dalam Manajemen SDM Untuk Daya Saing Perguruan Tinggi Di Era Globalisasi. *Prima Ekonomika*, 8(1).
- Manik, S., & Syafrina, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis (JIEB)*, 15(1), 16.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Samsiah, S. (2018). Pengaruh Knowledge Management Dan Teknologi Informasi Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Universitas. *Jurnal Manajemen*, 22(2), 154-167.
- Sari, M., Basri, H., & Indriani, M. (2017). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi aparatur dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial pengelolaan keuangan pada satuan kerja perangkat kabupaten pemerintah daerah Kabupaten Aceh Jaya. *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 6(3).
- Usman, J. (2018). Pengelolaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung kinerja layanan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pamekasan. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 1(2), 79-87