

AUDIT INFORMASI PADA UPT BAHASA UNIVERSITAS NUSA CENDANA

¹Yosefina K.I.D.D Dhae

¹Program Studi Manajemen, Universitas Nusa Cendana Kupang - Indonesia

¹yosefina.dhae@staf.undana.ac.id

ABSTRACT

This research aims to present the results of the study about the information management practice through conducting an Information Audit (IA). The research was conducted at Language Centre of Nusa Cendana University in Kupang – East Nusa Tenggara. The information audit was conducted to examine (1) the existing information resources available to the staf of Language Centre and (2) to find out the information problems faced by the staf in the Language Centre. Case study research methodology was applied with document analysis, questionnaire and interviews were used for data collection. All data were analysed manually, where data from questionnaire was generated directly to Microsoft Excel to create a list of information resources. Further, Thematic analysis method was used to analyse the interview data to find general themes of information problem. Study found that documents, websites, and information system were the information resources used by the staf. While, People, Timeliness, and Technology were the main information problems faced by the staf. This study recommended that Language Centre must create an information policy, conduct a digital literacy or computer training for the employees to improve their performance in using technology and create an integrated information system. It is also important that university can also conducting information audit for whole units, faculties in Undana in order to create a general information policy for university to have a better information management practice as well as to help the university to achieve its strategic goals.

Keywords: *Information Management, Information Audit, Information Resources, Case Study, Information problems.*

PENDAHULUAN

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bahasa Undana merupakan salah satu unit penunjang dan perangkat pendukung di bidang pengembangan pembelajaran dan layanan kebahasaan yang dapat memberikan penghasilan tambahan / pendapatan untuk Undana melalui proses bisnis yang dilaksanakan berupa layanan kursus dan tes bahasa Inggris (Und-EP test dan tes TOEFL ITP) serta layanan terjemahan. Dalam menjalankan fungsinya, UPT Bahasa mengalami masalah khususnya terkait dengan manajemen informasi dalam unit. Hal ini membuat staf kesulitan dalam menyelesaikan tugas mereka yang berdampak pada kinerja dari para staf dan mempengaruhi kinerja unit. Untuk itu, audit informasi ini menjadi penting yang mana hasilnya dapat memberikan gambaran yang lengkap kepada staf terkait manajemen informasi yang dapat membantu mereka

mengetahui sumber daya informasi yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka serta mengaturnya dengan baik.

Informasi merupakan aset yang berharga dan sangat penting dalam sebuah organisasi (Henzcel, 2001;Orna, 1999). Informasi digunakan oleh organisasi untuk berbagi pengetahuan, pengambilan keputusan (Middleton, 2002) dan untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis (Orna, 1999). Choo (2002) mengatakan kualitas dan nilai informasi merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah organisasi. Oleh karena itu, manajemen informasi (Information Management/ IM), dibutuhkan untuk memastikan bahwa organisasi telah mengatur informasinya dengan baik dan memperlakukan informasi sebagai salah satu aset yang penting. Menurut Detlor (2010), manajemen informasi adalah “manajemen dari proses dan sistem yaitu membuat, mengambil, mengorganise (mengatur), menyimpan, mendistribusikan, dan menggunakan informasi”. IM dapat membantu organisasi untuk mengakses, memproses dan menggunakan informasi secara efisien dan efektif. IM juga dapat membantu staf (pegawai) dalam sebuah organisasi untuk dapat menyelesaikan tugas mereka karena mereka cukup terinformasikan (*better informed*) dengan demikian tujuan organisasi dapat tercapai. Untuk dapat menginvestigasi praktek manajemen informasi dalam sebuah organisasi, dapat dilakukan audit informasi.

Audit informasi adalah proses evaluasi secara sistematis terhadap penggunaan informasi, sumber daya informasi, dan aliran informasi dalam sebuah organisasi (Henzcel, 2001). Audit informasi dilakukan dengan beragam alasan tergantung atau sesuai dengan kebutuhan organisasi. Salah satu alasannya adalah untuk mengevaluasi praktek manajemen informasi dalam sebuah organisasi (Henzcel, 2001).

Untuk alasan yang sama, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi praktek manajemen informasi di Universitas Nusa Cendana (Undana) khususnya pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bahasa melalui audit informasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi praktek manajemen informasi pada UPT Bahasa, Universitas Nusa Cendana (Undana) dengan melakukan audit informasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menyajikan tinjauan pustaka yang berhubungan dengan audit informasi baik secara teori maupun prakteknya.

Audit Informasi

Audit informasi telah dikenal sejak tahun 1982, ketika organisasi telah menyadari bahwa aktivitas audit informasi dapat membantu staf pada sebuah organisasi untuk menyelesaikan tugas mereka dengan baik (Orna, 1999).

Hingga kini belum ada definisi tunggal dari audit informasi, tetapi ada beberapa definisi yang dibuat. Definisi pertama yaitu St.Clair (1995) menyatakan bahwa audit informasi adalah sebuah cara untuk menentukan peran informasi dalam sebuah komunitas atau organisasi dan untuk menghubungkan peran itu dengan perilaku mencari informasi dari individu yang menjadi bagian dari sebuah komunitas atau organisasi. Yang kedua, Buchanan dan Gibb (1998), mendefinisikan audit informasi sebagai sebuah proses menemukan, memonitor dan mengevaluasi sumber daya informasi dan aliran informasi yang bertujuan untuk mengimplementasikan, mempertahankan dan meningkatkan manajemen informasi. Ketiga, Orna (1999) meluaskan definisi audit informasi dimana audit informasi adalah pemeriksaan secara sistematis terhadap penggunaan informasi, sumber daya informasi dan aliran informasi dengan mengverifikasi individual dan dokumen yang ada dengan tujuan untuk melihat kontribusi yang diberikan bagi organisasi.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, dalam penelitian ini audit informasi adalah sebuah cara untuk memeriksa penggunaan informasi, sumber daya informasi, aliran informasi dan kebutuhan informasi dari sebuah organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan organisasi, manajemen informasi dan membantu organisasi untuk mencapai tujuan strategiknya.

Tujuan Audit Informasi

Tujuan dari audit informasi adalah untuk mengidentifikasi sumber daya informasi, penggunaan informasi, kebutuhan informasi, aliran informasi dan masalah informasi yang ada dalam organisasi (St.Clair, 1995, Buchanan & Gibb, 1998; Orna, 1999; Henzcel, 2001, Webb, 2008). Audit informasi juga digunakan untuk mengidentifikasi biaya dan manfaat dari sumber daya informasi, untuk mengembangkan kebijakan atau strategi informasi, dan untuk menginvestigasi apakah informasi dalam organisasi telah digunakan dan diaplikasikan berdasarkan standar informasi dan/atau pedoman (Buchanan & Gibb, 1998; Dubois, 1999; Orna, 1999; Webb, 2008).

Sumber Daya Informasi

Salah satu peranan dari audit informasi adalah untuk mengidentifikasi sumber daya informasi organisasi. Ada tiga pendekatan yang berbeda dari definisi sumber daya informasi. Yang pertama adalah Burk and Horton (1988) mendefinisikan sumber daya informasi sebagai “a source of supply, support or aid, especially one held in reserve”. Mereka kemudian mengklasifikasikan sumberdaya informasi menjadi tiga kategori yaitu sumber, layanan, dan/atau sistem.

Sebuah sumber adalah tempat penyimpanan atau orang yang mana informasi bisa di dapatkan (Burk & Horton, 1988). sebagai contoh kumpulan buku, file, database, individu (ahli atau spesialis) seperti pustakawan, record manager, atau manajer (computer centre managers). Middleton (2002) menambahkan bahwa sumber bisa berupa dokumen, struktur basis data dan website. Sedangkan service (layanan) adalah sebuah aktivitas untuk membantu mendapatkan, memproses atau mentransmisikan informasi dan data atau dalam menyediakan layanan atau hasil informasi. Salah satu contohnya program komputer atau lokasi informasi atau penyedia layanan.

Sistem adalah sebuah struktur dan integrasi proses untuk menangani informasi atau karakteristik data oleh sistem dan proses pengulangan input, update file dan output (Burk & Horton, 1988). Contohnya adalah sistem data keuangan atau bibliografi baik dalam bentuk manual atau elektronik.

Pendekatan kedua dalam mendefinisikan sumber daya informasi oleh Orna (1999). Orna mendefinisikan sumber daya informasi sebagai sesuatu yang mana individu atau orang dalam organisasi miliki untuk digunakan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan mereka dan untuk mencapai tujuan serta visi misi organisasi. Hal ini dapat dikatakan bahwa sumber daya informasi yang sudah teridentifikasi yang dapat mendukung tujuan organisasi.

Pendekatan yang ketiga adalah dari Buchanan and Gibb (2007). Serupa dengan Orna (1999), Buchanan dan Gibb (2007) menegaskan bahwa sumber daya informasi harus mendukung pencapaian tugas dan kegiatan dari staf sehingga tujuan strategik dari organisasi dapat tercapai. Buchanan and Gibb (2007) menambahkan bahwa organisasi harus menyediakan nilai dari sumber daya informasi dengan tujuan untuk membantu organisasi untuk mengidentifikasi mana sumber daya informasi yang penting dan mana

yang tidak memiliki nilai. Nilai dari sumber daya informasi adalah dari nilai 1 hingga 5 yang mana deskripsi dari tiap nilai adalah sebagai berikut:

- “ 5: Sangat penting terhadap tugas,
 4: menyediakan manfaat yang signifikan atau memberi nilai terhadap tugas,
 3: memberi kontribusi secara langsung terhadap tugas tetapi tidak esensial,
 2: menyediakan dukungan secara tidak langsung terhadap tugas
 1: Tidak bermanfaat bagi tugas dan pekerjaan”
 (Buchanan & Gibb, 2007).

Praktek Manajemen Informasi

Manajemen informasi adalah kemampuan untuk mengatur informasi secara efektif dalam siklus informasi (Choo, 2002). Siklus informasi yaitu untuk “membuat, mengambil, mengatur, menyimpan, membagi dan menggunakan informasi” (Detlor, 2010). Untuk memfasilitasi dan membuat praktek manajemen informasi yang lebih baik, budaya informasi dan teknologi informasi diperlukan (Choo, 2002; Detlor, 2010; Hanson 2011; Svard, 2014).

Budaya informasi

Budaya informasi dalam organisasi direfleksikan dalam sikap, perilaku, dan norma, dalam menghargai dan menggunakan informasi (Choo, 2002; Svard, 2014). Lebih lanjut *Joint Information Systems Committee (JISC)* yang mempublikasikan ‘*Guidelines for developing an Information Strategy*’ pada pendidikan tinggi memberikan sekumpulan sikap atau perilaku yang berkaitan dengan budaya informasi yaitu antara lain:

- Semua informasi yang ada dan tersedia untuk dibagikan haruslah dapat didefinisikan dan dapat diakses secara tepat dan cepat serta dapat diamankan atau dilindungi seperlunya.
- Kualitas informasi haruslah dapat memenuhi tujuannya (misalnya ketepatan waktu, informasi terbaru (update), konsistensi dan lengkap).
- Semua staf harus mengetahui dan menjalankan tanggung jawabnya yang berkaitan dengan informasi (Hanson, 2011).

Merujuk pada kumpulan perilaku budaya informasi diatas, Hanson (2011) mengusulkan beberapa prinsip manajemen informasi yang dapat dimasukkan dalam strategi informasi universitas. Prinsip-prinsip tersebut antara lain:

- Informasi harus terintegrasi dalam berbagai sistem
- Data organisasi atau data universitas haruslah dimiliki atau dikuasai oleh universitas bukan dikuasai oleh orang per orang atau sekelompok orang atau bagian tertentu saja.
- Penatagunaan dan tanggungjawab aset informasi harus jelas yang dibangun sesuai dengan mekanisme penanganan kesalahan yang mungkin timbul.
- Data tidak dapat diduplikasi sehingga hanya ada satu versi yang benar
- Informasi haruslah tepat dan sesuai dengan peruntukkan dan memenuhi kebutuhan informasi
- Informasi harus bersifat terbuka, selalu tersedia dan dapat diakses dalam bentuk-bentuk yang sesuai dengan kebutuhan dan yang paling aman dan nyaman untuk digunakan oleh staf dan mahasiswa sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan mereka sebaik mungkin
- Semua staf memiliki peran dan tanggung jawab dalam proses manajemen informasi dan mereka harus didukung lewat proses yang sederhana, non-teknis, pengaturan / pemberian dukungan yang terdesain dengan baik dan ketersediaan peralatan yang memadai.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi studi kasus (*Case study*) dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data seperti, kuesioner, wawancara, dan analisis dokumen (Creswell, 2007). Metodologi studi kasus dipilih karena metode ini mampu menjawab pertanyaan eksploratif seperti pada pertanyaan penelitian yang berfokus pada kasus itu sendiri (Case, 2012; Creswell, 2007) dimana untuk penelitian ini kasusnya adalah UPT Bahasa Undana.

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret hingga Juni 2020. Pada studi ini, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data diantaranya:

1.1 Analisis dokumen

Analisis dokumen dipilih karena dalam audit informasi, dokumen analisis dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun pertanyaan kuesioner ataupun wawancara (Orna, 1999). Untuk tujuan studi ini, dokumen yang akan digunakan adalah struktur organisasi dan dokumen tugas pokok atau deskripsi pekerjaan dari masing-masing staf dan merekam sumber daya informasi yang mendukung tugas dari staf tersebut.

1.2 Kuesioner

Kuesioner dipilih karena berguna dalam penelitian kualitatif dimana data di dapat dari banyak orang dalam waktu yang singkat (Henzcel, 2001). Pada studi ini kuesioner terdiri dari skala Likert (skala 1 sampai 5), pertanyaan pilihan ganda dan pertanyaan esay yang digunakan untuk menginvestigasi sumberdaya informasi.

1.3 Wawancara

Wawancara ini pun bertujuan untuk mencari tahu perspektif partisipan tentang gap informasi atau masalah informasi yang dihadapi oleh UPT Bahasa Undana. Pertanyaan wawancara merupakan pertanyaan *follow-up* dari pertanyaan kuesioner yang telah diisi oleh partisipan.

2. Partisipan

Jumlah partisipan adalah 4 orang staf dimana keempat staf ini adalah staf pelaksana. Data partisipan dalam laporan ini dirahasiakan dan partisipan diwakili oleh P1, P2, P3, P4. Tabel 1 menunjukkan deskripsi pekerjaan atau tugas dari masing-masing partisipan.

Tabel 1
Deskripsi pekerjaan dari masing-masing partisipan

Partisipan	Tugas
P1	Tugas 01: Membuat laporan PNBPN Tugas 02: Membuat laporan daya serap anggaran Tugas 03: Membuat laporan pengeluaran keuangan bulanan Tugas 04 Merekap data peserta tes dan kursus

P2	<p>Tugas 05: Operator RBA (Melakukan dan menginput penyusunan program kerja dan anggaran kegiatan)</p> <p>Tugas 06: Melayani pengambilan sertifikat tes dan kursus</p> <p>Tugas 07: Mengupdate informasi di website unit</p> <p>Tugas 08: Merekap data peserta tes bahasa Inggris bagi mahasiswa baru Undana S1 dan PPs</p>
P3	<p>Tugas 09: Mengurus administrasi perjalanan dinas pimpinan</p> <p>Tugas 10: Mengarsipkan surat masuk dan surat keluar</p> <p>Tugas 11: Menyusun LAKIP Unit</p> <p>Tugas 12: Merekap hasil tes bahasa Inggris mahasiswa baru S1 dan PPs</p>
P4	<p>Tugas 13: Operator SAK (Membuat SPJ kegiatan dan menginput dalam aplikasi)</p> <p>Tugas 14: Membuat biling pajak</p> <p>Tugas 15: Merekap absensi staf harian dan bulanan</p> <p>Tugas 16: Merekap daftar inventaris barang dan ATK</p>

3. Analisa data

Tiga langkah dalam melakukan analisa data yaitu:

- Membuat inventaris sumber daya informasi yang dibutuhkan staf berdasarkan tugas mereka. Jawaban terkait sumberdaya informasi langsung diambil dari jawaban partisipan pada kuesioner dan hasil wawancara dan direkap dalam Microsoft Excel.
- Mengidentifikasi masalah informasi yang ada
Hasil data wawancara dipindahkan ke *Microsoft Word*. Kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan metode *Thematic Analysis* (analisa tematik) untuk menemukan tema umum dari masalah informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dari penelitian ini dijabarkan berdasarkan dua pertanyaan penelitian yang terdapat pada bagian pendahuluan yaitu sumber daya informasi dan masalah informasi yang dihadapi oleh staf pada UPT Bahasa Undana.

1. Sumberdaya informasi

Hasil penelitian ini menemukan bahwa untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka staf UPT Bahasa membutuhkan sumber daya informasi berupa dokumen (laporan, surat keputusan dan kertas dokumen lainnya), website (isi informasi yang terdapat dalam website) dan sistem informasi (sistem aplikasi yang digunakan staf untuk mengakses informasi dan sekaligus membuat informasi). Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Orna (1999), bahwa sumber daya informasi adalah sesuatu yang dimiliki oleh seseorang yang akan digunakan untuk menyelesaikan tugasnya. Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga sesuai dengan yang disampaikan Middleton (2002) bahwa sumberdaya informasi terdiri dari (1) sumber berupa dokumen dan website, dan (2) sistem berupa sistem informasi.

Studi ini menemukan bahwa semua sumberdaya informasi yang mereka miliki seperti yang disebutkan diatas merupakan informasi yang kritical terhadap tugas dimana nilainya = 5. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Buchanan dan Gibb (2007), bahwa sumber daya informasi yang dimiliki perlu untuk diberikan skor 1-5, dimana skor ini menentukan seberapa penting sumber daya yang ada dalam menyelesaikan tugas, dimana 1 tidak sangat penting sedangkan 5 sangat penting. Lebih lanjut, dengan mengetahui nilai dari masing-masing sumberdaya informasi, staf UPT Bahasa dapat mengatur sumber daya informasinya dengan tepat dan lebih baik dikarenakan sumber daya informasi tersebut dapat membantu mereka dalam penyelesaian tugas dan dapat membantu unit dalam mencapai tujuan strategik (Buchanan dan Gibb, 2007).

Studi ini juga menemukan bahwa ada dua sumber daya informasi yang penting yang skornya 5 yang belum tersedia, yaitu dokumen rencana strategik (renstra) unit dan dokumen aturan pertanggungjawaban keuangan. Untuk itu, pimpinan UPT Bahasa harus memperhatikan hal tersebut karena hal ini dapat berdampak pada penyelesaian tugas staf dan capaian kinerja unit. Dimana, waktu untuk penyelesaian tugas menjadi lebih lama, dan hasil pekerjaan menjadi tidak maksimal dan capaian kinerja tidak fokus pada target yang ingin dicapai unit. Selain itu, dengan tidaknya adanya dokumen

aturan pertanggungjawaban keuangan yang umum, maka masing-masing staf pada unit yang berbeda juga akan membuat laporan pertanggungjawaban keuangan berdasarkan persepsi masing-masing. Oleh karena itu, pimpinan UPT Bahasa dapat segera membuat renstra unit dan juga dapat berkoordinasi dengan pimpinan universitas atau pimpinan pada bagian yang menjadi sumber dari data yang dibutuhkan, agar dokumen yang dibutuhkan bisa dibuat agar tidak terjadi beragam versi informasi terkait aturan pertanggungjawaban keuangan.

Terkait layanan yaitu lokasi informasi atau penyedia layanan, maka layanan informasi, staf UPT Bahasa berasal dari lingkup internal dalam lingkungan Undana dan juga eksternal dari luar Undana. Layanan internal Undana lokasi informasi terdapat pada tingkat rektorat (Bagian Keuangan, Bagian Perencanaan, Bagian Rumah Tangga dan Sub bagian Hukum Tata Laksana, dan Bagian Akademik) dimana staf UPT Bahasa bisa mendapatkan informasi. Layanan informasi juga dapat berasal dari penyedia layanan yaitu individu atau staf di UPT Bahasa sendiri atau diluar UPT Bahasa dalam lingkup internal. Sedangkan untuk eksternal, lokasi informasi atau penyedia layanan adalah dari Kementerian Keuangan terkait peraturan tentang Standar Biaya Masukan dan aturan perpajakan.

Daftar sumberdaya informasi dari masing-masing partisipan dalam menyelesaikan tugas mereka terdapat pada tabel 2.

Tabel 2
Sumberdaya informasi berdasarkan tugas dari masing-masing partisipan

Nomor tugas	Tugas	Sumber daya informasi	Layanan (lokasi informasi/penyedia layanan)	Nilai 'kepentingan' informasi
Tugas 01	Membuat laporan PNBPNBP	Dokumen rekening koran bulanan	Internal Undana (Bagian keuangan : Bendahara penerimaan)	5
		Dokumen pendapatan unit	UPT Bahasa	5
Tugas 02	Membuat laporan daya serap anggaran	Dokumen realisasi anggaran dan Dokumen SPJ Kegiatan	UPT Bahasa	5
Tugas 03	Membuat laporan pengeluaran keuangan bulanan	Dokumen pengeluaran keuangan harian	UPT Bahasa	5
Tugas 04	Membuat rekapan data peserta tes dan kursus	Dokumen pendaftaran peserta tes dan kursus	UPT Bahasa	5
Tugas 05	Operator RBA (Melakukan	Dokumen usulan anggaran	UPT Bahasa	5

	penyusunan dan menginput program kerja dan anggaran kegiatan)	Dokumen Pagu unit, Peraturan Rektor terkait Standar Biaya Khusus, Peraturan Rektor terkait Harga Perkiraan Sendiri	Internal Undana (Bagian Perencanaan, Bagian Keuangan Undana)	5
		Surat Keputusan Rektor terkait Tarif biaya kegiatan	Internal Undana (Sub Bagian Hukum dan Tata Laksana BAUK Undana)	5
		Peraturan Menteri Keuangan terkait Standar Biaya Masukan	Eskternal Undana (Website Kementerian Keuangan)	5
Tugas 06	Melayani pengambilan sertifikat kursus dan/atau hasil tes	Dokumen Hasil tes (Und-EP Test) serta Dokumen sertifikat kursus	UPT Bahasa	5
		Dokumen Hasil Tes TOEFL ITP	Eksternal Undanan (IIEF Jakarta)	5
Tugas 07	Mengupdate informasi di website unit	Dokumen berita dan laporan kegiatan	UPT Bahasa	5
Tugas 08	Merekap data peserta tes bahasa Inggris (Und-EP Test) bagi mahasiswa baru Undana	Dokumen Data mahasiswa baru S1 per jalur masuk dan mahasiswa baru PPs	Internal Undana (Bagian akademik)	5
Tugas 09	Mengurus administrasi perjalanan dinas pimpinan	Dokumen Undangan kegiatan	Eksternal Undana (Pihak penyelenggara kegiatan)	5
		Dokumen Surat Tugas dan Surat perintah perjalanan dinas	Internal Undana (Bagian Rumah Tangga BAUK - Undana)	5
Tugas 10	Mengarsipkan surat masuk dan surat keluar	Surat masuk	Eksternal dan Internal undana	5
		Surat keluar	UPT Bahasa	5
Tugas 11	Menyusun LAKIP Unit	Dokumen Renstra Universitas, Perjanjian Kinerja Kepala UPT dengan Rektor Undana	Internal Undana (Bagian Perencanaan)	5
		Realisasi Keuangan dan laporan kegiatan	UPT Bahasa	5
Tugas 12	Merekap hasil tes bahasa Inggris bagi mahasiswa baru Undana	Dokumen Hasil tes Mahasiswa baru	UPT Bahasa	5
Tugas 13	Operator SAK (Membuat SPJ kegiatan dan menginput dalam aplikasi)	Dokumen DIPA Unit, Dokumen Nota Keuangan, Dokumen biling pajak	UPT Bahasa	5
		Dokumen SPJ Kegiatan	UPT Bahasa	5
Tugas 14	Membuat biling pajak	Dokumen Aturan Perpajakan	Bagian Internal Undana (Bagian Keuangan) dan Eskternal Undana (Kantor Pajak)	5
Tugas 15	Merekap absensi staf bulanan	Dokumen absensi harian	UPT Bahasa	5
Tugas 16	Merekap daftar inventaris barang dan ATK	Dokumen Daftar barang dan ATK	UPT Bahasa	5

Tabel 3
Sumberdaya informasi yang tidak tersedia

Nomor tugas	Tugas	Sumber daya informasi yang ideal yang tidak tersedia	Layanan (lokasi informasi/ penyedia layanan)	Nilai 'kepentingan' informasi
Tugas 13	Operator SAK (Membuat SPJ kegiatan dan menginput dalam aplikasi)	Dokumen aturan pertanggungjawaban keuangan	Internal Undana (Bagian Keuangan)	5

2. Masalah informasi yang ada pada UPT Bahasa

Masalah informasi yang ada pada UPT Bahasa terdiri dari 3 tema umum yaitu: manusia, ketepatan waktu, dan teknologi.

Tema 1: Manusia

Tema ini terdiri dari 2 sub tema yang berkaitan dengan manusia yaitu kepemilikan informasi dan tanggung jawab dalam membuat dan menggunakan informasi.

Sub tema 1: Kepemilikan informasi

Untuk sub tema yang pertama ini hasil studi menemukan bahwa salah satu masalah informasi yang ada yaitu kesulitan dalam mengakses informasi karena informasi dimiliki atau dikuasai oleh satu orang. Kutipan dari partisipan dalam menggambarkan sub tema ini antara lain:

P1:

“ketika kita ke rektorat dan staf nya tidak ada disana, atau kita tidak menemui staf yang bersangkutan....dan ketika kita meminta data mereka mengatakan bahwa informasi yang dibutuhkan di simpan oleh staf A dan beliau tidak ada disana atau tidak masuk kantor”.

P2:

“Saya hanya meminta data di staf B, karena hanya dia yang menyimpan semua data secara lengkap”.

Sub tema 2: Kurangnya tanggung jawab dalam membuat dan menggunakan informasi.

Kutipan dari partisipan terkait sub tema ini antara lain:

P2:

“Sering terjadi informasi yang tidak sinkron atau tidak sama antara misalnya bagian Perencanaan dan bagian keuangan. Masing-masing memiliki persepsi berbeda tentang suatu aturan”.

P3:

“Informasi selalu berubah-ubah dan....iya memang informasi tersebut hanya disampaikan secara lisan”.

P4:

“Saya sudah bertanya pada misalnya bagian A, tetapi mereka bilang kalau informasi tersebut dibuat oleh bagian B atau bagian C. Namun ketika ditanyakan ke bagian B atau C, mereka bilang kalau bagian A lah yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi tersebut”.

Studi ini menemukan bahwa individu seringkali menyimpan informasi secara individual (sub tema pertama: kepemilikan informasi). Hanya satu orang yang memiliki informasi, yang dapat mengakibatkan kesulitan dalam mendapatkan informasi. Dimana harusnya data atau informasi organisasi (perusahaan) harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan, tidak harus disimpan atau dimiliki secara pribadi, atau bagian tertentu (Hanson, 2011). Terkait dengan manusia, studi ini juga menemukan kurangnya rasa tanggung jawab dalam membuat atau menggunakan informasi. Hal ini juga dapat diakibatkan oleh karena ketiadaan domain yang jelas, tentang ‘unit mana mengerjakan apa’, sehingga informasi penting menjadi tidak tersedia. Hal ini dapat berdampak pada penggunaan informasi yang tidak sesuai atau tidak relevan dalam menyelesaikan tugas-tugas (Henzcel, 2001). Selain itu, informasi sering disampaikan secara lisan yang mana tidak memiliki kekuatan mendasar. Harusnya informasi penting yang menyangkut dengan penyelesaian tugas pekerjaan dibuatkan dalam dokumen tertulis dan harus dapat diakses oleh semua orang dalam berbagai bentuk (*hardcopy dan softcopy*) sesuai kebutuhan pengguna informasi.

Tema 2: Ketepatan waktu

Pada tema ini, partisipan menggambarkan jika informasi yang mereka akses sering kali tidak terupdate atau informasi yang lama. Tema ini juga memperlihatkan bahwa unit atau pihak-pihak tertentu membutuhkan waktu yang lebih banyak untuk menyelesaikan dokumen mereka sebelum dibagi atau diberikan kepada bagian UPT Bahasa.

Kutipan dari partisipan terkait tema ini adalah sebagai berikut:

P1:

“Terkadang unit-unit (internal dan eksternal) meminta informasi dari bagian tertentu. Akan tetapi karena mereka belum mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari unit internal lainnya atau atau perubahan dalam kebijakan pimpinan, maka mereka membutuhkan waktu lebih untuk menyediakan informasi yang diminta”.

P3:

“..... yang kita butuh adalah ketepatan dan keakuratan informasi”.

P4:

“Selama ini kesulitan yang ada adalah tidak terupdatenya informasi karena pimpinan belum memutuskan”.

Permasalahan yang kedua adalah ketidaktepatan waktu. Staf UPT Bahasa kesulitan mendapatkan informasi yang baru dan terupdate yang dapat berdampak pada proses pengambilan keputusan serta kinerja unit. Westrum (2014) mengatakan bahwa kualitas keputusan dipengaruhi oleh kualitas informasi, dimana informasi harus diberikan tepat pada waktunya dan merupakan informasi yang ‘baru’ (*updated*). Keputusan yang diambil bisa salah dikarenakan departemen atau unit dalam organisasi tidak dapat menyediakan informasi yang berkualitas tepat pada waktunya. Hal ini dapat mengakibatkan, pekerjaan staf menjadi tertunda dan walaupun harus diselesaikan maka penyelesaian pekerjaan menggunakan data atau informasi yang seadanya, yang mana nantinya akan memakan waktu untuk dilakukan perbaikan. Untuk itu, penting juga untuk membuat prosedur operasional baku tentang penyediaan informasi (*information sharing*) yang didalamnya memuat ketentuan berapa lama waktu untuk menyediakan informasi sesuai permintaan (Dhae & Smeaton, 2017).

Tema 3: Teknologi

Tema ketiga yang muncul adalah terkait teknologi terkait kemampuan penggunaan teknologi oleh staf UPT Bahasa dan ketiadaan sistem informasi (digitalisasi data) di unit.

Kutipan partisipan untuk tema ini antara lain:

P2:

“Termasuk untuk update informasi di website unit, kita masih pelajari dulu tutorialnya baru bisa, karena belum kuasai”.

P3:

“Ketika data dibutuhkan data masih manual, sehingga perlu waktu lagi untuk dibuat dalam softcopy..tidak semua staf bisa komputer”

P4:

“Kita harus menunggu dan meminta data dari staf yang lain...karena tidak ada data yang terpusat...semacam sistem informasi belum ada, semua masih manual....”

Tema yang ketiga adalah ‘teknologi’. Dimana teknologi ini berkaitan dengan kurangnya kemampuan staf dalam menggunakan teknologi dan juga ketiadaan sistem digitalisasi data atau sistem informasi pada unit. Padahal, teknologi merupakan alat untuk membangun manajemen informasi, mengatur aliran informasi, menyediakan informasi pada waktunya, dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan (Webb, 2008; Detlor, 2010; Dewett & Jones, 2001; Westrum, 2014). Ketiga kategori ini saling terkait satu dengan yang lain. Tanpa teknologi yang memadai, staf tidak dapat menyelesaikan tugasnya tepat pada waktunya dan akan mengakibatkan keterlambatan dalam penyediaan informasi. Akan tetapi perlu juga meningkatkan kapabilitas staf dalam menggunakan teknologi. Lebih lanjut, tanpa adanya digitalisasi data maka data semua masih tersimpan secara manual ataupun dalam aplikasi yang sederhana yang tidak terintegrasi sehingga akan sulit ketika akan dilakukan konsolidasi data. Dimana menurut Hanson (2011), informasi harus terintegrasi dalam berbagai sistem dan penatagunaan dan tanggungjawab aset informasi harus jelas yang dibangun sesuai dengan mekanisme penanganan kesalahan yang mungkin timbul. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pengambilan keputusan dan kinerja unit. Dimana manajemen unit dapat saja menggunakan informasi yang lama dan informasi yang tidak tepat dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, dengan adanya digitalisasi informasi

maka data yang disimpan bisa diakses oleh siapa saja dan kapan saja, tanpa harus menunggu satu orang staf yang mengelolanya, dimana hal ini dapat mengatasi masalah terkait kepemilikan informasi oleh individu tertentu.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil studi ini menemukan bahwa sumberdaya informasi yang dibutuhkan staf UPT Bahasa berupa dokumen, website, dan sistem informasi yang didapat dari lingkungan internal dan eksternal. Semua sumberdaya informasi bernilai '5' yang berarti bahwa sumberdaya informasi tersebut sangat kritikal terhadap tugas. Sesuai hasil analisis tematik, didapat tiga tema permasalahan informasi yang dihadapi oleh staf UPT Bahasa yaitu manusia (individu), ketepatan waktu, dan teknologi.

Berdasarkan hasil penelitian, rekomendasi (saran) yang diberikan kepada universitas adalah sebagai berikut:

1. Membuat kebijakan informasi pada UPT Bahasa
Studi ini menemukan bahwa UPT Bahasa belum memiliki kebijakan informasi sehingga sangat disarankan agar pimpinan dapat membuat kebijakan informasi. Kebijakan informasi akan menjadi pedoman bagi UPT Bahasa untuk mengontrol serta mengelola informasi.
2. Masing-masing staf perlu diwajibkan untuk mengetahui sumberdaya informasi yang digunakan dalam menyelesaikan tugasnya. Dengan demikian mereka dapat proaktif untuk mencari informasi dari sumbernya bukan menunggu untuk diberikan informasi sehingga mereka dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu.
3. Melakukan peningkatan kapasitas staf melalui pelatihan komputer atau pelatihan penggunaan teknologi informasi lainnya.
4. Membuat sistem informasi yang terintegrasi sehingga memudahkan akses informasi.
5. Melakukan audit informasi pada semua bagian yang ada di universitas sehingga dapat dibuat kebijakan informasi pada level universitas. Dengan demikian diharapkan semua pihak dapat mengelola informasi yang mereka miliki secara efektif sehingga mereka dapat melaksanakan tugas pekerjaan mereka dengan sebaik mungkin untuk mendukung universitas dalam mencapai tujuan strategiknya

DAFTAR RUJUKAN

- Buchanan, S., & Gibb, F. (1998). The information audit: An integrated strategic approach. *International Journal of Information Management*, 18(1), 29-47. doi:10.1016/S0268-4012(97)00038-8
- Buchanan, S., & Gibb, F. (2007). The information audit: Role and scope. *International Journal of Information Management*, 27, 159-172. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2007.01.002
- Burk Jr, C.F., & Horton Jr, F.W. (1988). *Infomap: A complete guide to discovering corporate information resources*. Englewood Cliff, N.J: Prentice Hall.
- Case D.O. (2012). Looking for information a survey of research on information seeking, needs and behaviour (3rd ed.). Bingley, UK: emerald Group Publishing Limited.
- Choo, C.W. (2002). *Information management for the intelligent organization: The art of scanning the environment* (3rd ed.). Medford, NJ: Information Today.
- Creswell, J.W. (2007). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Detlor, B. (2010). Information management. *International Journal of Information Management*, 30, 103-108. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2009.12.001
- Dhae, Y., & Smeaton, K. (2017). Information Audit at an Indonesian Public University. *Information Management and Business Review*, 9(3), 27–39. <https://doi.org/10.22610/imbr.v9i3.1776>
- Dubois, C. P. (1999). The information audit: its contribution to decision making. *Library Management*, 16(7), 20-24.
Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1108/01435129510093746>
- Hanson, T. (2011). Making the case for the information strategy. *EDUCAUSE Center for Analysis and Research (ECAR)*, 12, 1-15. Retrieved from <https://library.educause.edu/resources/2011/9/making-the-case-for-the-information-strategy>
- Henczel, S. (2001). *The information audit a practical guide*. Munchen: Saur.
- Middleton, M. (2002). *Information and organisations. In Information management a consolidation of operations, analysis, and strategies*. Wagga Wagga, NSW: Centre for Information Studies, Charles Sturt University.
- Orna, E. (1999). *Practical information policies*. Aldershoot, England: Gower
- St.Clair, G. (1995). Ask the customers. In Special Libraries Association (Ed.), *Information audits: an SLA information kit* (pp. 22-24). Washington DC, USA: Special Libraries Association.
- Svard, P. (2014). Information culture in three municipalities and its impact on information management amidst e-government development. *International Federation of Library Associations and Institutions*, 40(1), 48-59. doi:10.1177/0340035214526534
- Webb, J. (2008). *Strategic information management: A practitioner's guide*. Oxford, England: Chandos Publishing
- Westrum, R. (2014). The study of information flow: A personal journey. *Safety Science*, 67, 58-63. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2014.01.009>