

## APLIKASI MODEL KNOWLEDGE MANAGEMENT METRIK DALAM MENGUKUR PERANAN ICT DI PERGURUAN TINGGI NEGERI (STUDI KASUS : UIN SUSKA RIAU)

Okfalisa<sup>1</sup>, Yessi Aknovia<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau  
okfalisa@gmail.com<sup>1</sup>, aknovia@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Peranan Information Communication and Technology (ICT) dalam peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan dan pemanfaatan sumber daya manajemen menjadi salah satu kunci keberhasilan di Perguruan Tinggi. Model Knowledge Management (KM) Metrik dengan ke 33 indikator mencoba mengukur kesuksesan pelaksanaan strategi berdasarkan kemampuan problem solving dari perangkat manajemen organisasi baik dari manajemen tingkat atas maupun menengah. Peranan ICT juga didiskusikan dalam model ini. Guna melihat sejauh mana peranan ICT diterapkan dalam pengukuran kesuksesan strategi, maka sebuah studi kasus dilakukan dan dipelajari di UIN Suska Riau. Berdasarkan hasil analisis terhadap 36 pertanyaan dari kuisioner yang disebarkan kepada manajemen di UIN Suska diperoleh hasil bahwa peranan ICT terhadap keberhasilan organisasi tersebut adalah sebesar 43.7%. Bila dibandingkan dengan standarisasi KM Metrik Model hasil tersebut berada pada tingkatan Menengah (Cukup baik). Artinya masih diperlukan berbagai perbaikan dan peningkatan pengelolaan manajemen administrasi di UIN Suska guna mencapai visi dan misinya untuk menjadi *The World Class University*.

**Kata Kunci:** Peranan Information Communication and Technology (ICT), Model Knowledge Management Metrics, Manajemen Administrasi.

### ABSTRACT

*The role of Information Communication and Technology (ICT) in supporting the quality, services, efficiency and effectiveness of management resources to be one of the key success factors in the higher education institution. Knowledge Management Metrics Model (KM Model) with its 33 indicators tries to measure the successful of strategy implementation based on the problem solving ability of organizational management, from the top into middle level management. The role of ICT has been discussed well in this model. In order to understand the application of ICT's roles within the measurement of strategy success, a case study has been conducted and studied at UIN Suska Riau. Based on the analysis of 36 questions of the questionnaires that had been disseminated into several management levels at UIN Suska Riau, it is found that the role of ICT in organization success is around 43.7%. If we compared this result based on the KM Metrics standardization, the condition of UIN Suska Riau showed in Middle ranges performance (Good Enough). This means, the correctness and improvements of management administration in UIN Suska is needed towards the achievements of vision and mission to be the world class university.*

**Keywords:** *The role of Information Communication and Technology (ICT), Knowledge Management Metrics Model, Administration Management.*

### PENDAHULUAN

Besarnya persaingan dalam perguruan tinggi negeri mendorong setiap organisasi non profit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan dan pemanfaatan sumber daya manajemen baik dengan ataupun tanpa ICT. Seringkali ditemukan penerapan ICT di Perguruan Tinggi

tidak dilakukan secara maksimal. Sehingga pemanfaatannya hanya dapat dirasakan oleh segelintir orang ataupun divisi tertentu saja. Guna mendapatkan manfaat maksimal terutama dalam menghadapi keuntungan kompetitif, keterlibatan ICT dalam perencanaan strategi dilakukan dengan menggunakan Model KM Metrik.

Dalam penelitian ini peranan ICT sebagai indikator pendukung KM Metrik dapat diidentifikasi dengan baik. Indikator pendukung lainnya dalam model tersebut sangat bermanfaat dalam memperkuat peranan ICT dalam proses pencapaian kesuksesan strategi (Okfalisa, 2011). Model KM Metrik mengkombinasikan konsep BSC dan *Knowledge Management* yang diselaraskan dengan pengukuran pelaksanaan strategi yang secara langsung maupun tidak akan berpengaruh kepada kinerja organisasi. Kuantitatif deskriptif analisis dilakukan guna mengidentifikasi seberapa besar peranan ICT dalam aktivitas KM di UIN Suska. Berbagai masukan dari para responden yang berasal dari tingkatan manajemen administrasi baik dari tingkat atas maupun menengah mempengaruhi hasil analisis yang diberikan. Sehingga penerapan KM Metrik di UIN Suska selain mampu mengidentifikasi dan merekomendasi peranan ICT di organisasi tersebut, kontribusi baru juga dapat diberikan terhadap pengembangan konsep KM Metrik sendiri itu sendiri. Manfaat ini tidak hanya diperuntukkan bagi pihak manajemen di Perguruan Tinggi tersebut, namun segenap stakeholder yang terlibat akan merasakan manfaatnya. Terutama dalam kaitannya dengan keputusan-keputusan strategis.

### **Konsep Manajemen Pengetahuan (KM) dan ICT**

Manajemen adalah seni mengelola sumber daya yang tersedia, misalnya orang, barang, uang, pikiran, ide, data, informasi, infrastruktur dan sumber daya lain yang ada di dalam kekuasaannya untuk dimanfaatkan secara maksimal guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Saide, 2013).

Istilah manajemen dari management, memiliki beberapa makna yakni:

1. *Administrator of business*, yakni mengorganisasikan dan pengontrolan mengenai urusan bisnis atau bagian dari bisnis.
2. *Managers as group*, yakni kolektivitas manajer dan pegawai (pekerja), terutama sekali jajaran para direktur eksekutif dari suatu perusahaan dan organisasi.

3. *Handling of something successfully*, yakni menangani suatu urusan dengan berhasil, termasuk pengendalian sesuatu dengan berhasil
4. *Skill in handling or using something*, yakni keahlian menangani (mengelola) atau memanfaatkan sumber daya tertentu.

Pengetahuan merupakan kombinasi dari pengalaman, nilai, informasi kontekstual pandangan pakar dan intuisi mendasar yang memberikan suatu lingkungan dan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dengan informasi (Yuliazmi, 2005).

Manajemen pengetahuan (KM) *is an effort to increase usefull pengetahuan within organization. Ways to do this include encouraging communication, offering oportunities to learn, and promoting the sharing of appropriate pengetahuan artifact* (manajemen pengetahuan (KM) adalah sebuah usaha untuk meningkatkan pengetahuan yang berguna dalam organisasi, diantara membiasakan budaya berkomunikasi antar personil, memberikan kesempatan untuk belajar, dan menggalakkan saling berbagi pengetahuan).

*Information, Communication and Technology* merupakan bagian dari ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) secara umum adalah semua bagian yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan (akuisisi), pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian dari sebuah informasi (Kementerian Negara Riset dan Teknologi, 2006).

Beberapa penerapan dari Teknologi Informasi dan Komunikasi antara lain dalam bidang bisnis, pendidikan, dan kesehatan dan pemerintahan.

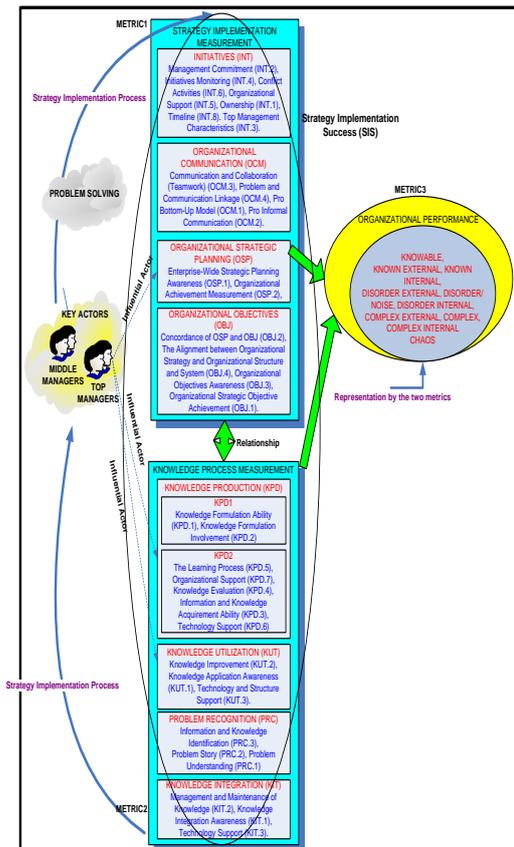
### **Teori Balanced Scorecard dan Knowledge Management Metrics Model**

*Balanced Scorecard (BSC)* adalah *framework* yang ditemukan oleh Kaplan dan Norton yang memandang kinerja organisasi dari empat sudut pandang. Melalui sudut pandang tersebut, visi, misi, strategi dan tujuan organisasi dihubungkan dan dijabarkan dalam bentuk inisiatif, target dan pengukuran. Keempat sudut pandang ini mencerminkan kemampuan BSC dalam menangani setiap kelemahan yang

dimiliki oleh alat pengukur kinerja tradisional. BSC menyediakan suatu fasilitas yang dapat mengkoordinasi tujuan dan pengukuran yang dibuat oleh setiap jenjang struktur organisasi melalui pembangunan peta strategi (Kaplan and Norton, 1996).

Meskipun BSC memiliki beberapa kelebihan, namun BSC dipandang tidak cukup koheren dalam memenuhi pendekatan para administrasi manajemen. Hal ini dikarenakan BSC sering kali gagal dalam menghadapi berbagai isu yang berkaitan dengan *stakeholders* dan menimbulkan bias terhadap manajemen organisasi (Okumus, 2003).

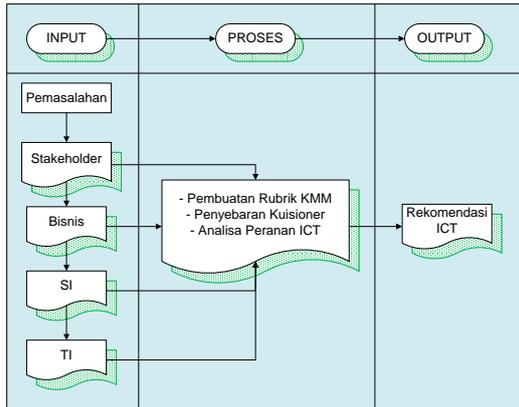
Konsep dasar dari Model *Knowledge Management (KM) Metrik* adalah adanya penghargaan terhadap pentingnya “usaha” yang dilakukan dalam memecahkan setiap masalah selama proses pelaksanaan strategi dan pengambilan keputusan. Pada Gambar 1 dijelaskan bahwa model ini terbangun dari 3 buah metrik yaitu metrik 1 yang dikenal dengan Metrik Pengukuran Pelaksanaan Strategi, Metrik 2 Pengukuran Knowledge Proses dan Metrik 3 Performansi Organisasi sebagai analisis impact terhadap Metrik 1 dan 2. Metrik 1 terdiri dari 4 konstruk yaitu Inisiatif, komunikasi Organisasi, Perencanaan Strategi Organisasi dan Tujuan Organisasi. Sementara itu Metrik 2 meliputi Produksi Pengetahuan, Penggunaan Pengetahuan, Pengenalan Masalah, Penggabungan Pengetahuan.



**Gambar 1. Model KM Metrik**

**BAHAN DAN METODE**

Gambar 2 di bawah ini menjelaskan mengenai kerangka penelitian dimulai dari proses pengenalan masalah hingga menghasilkan *output* berupa rekomendasi ICT yang berguna bagi UIN Suska Riau. Pengenalan masalah dilihat dari 2 sudut pandang yaitu dari *stakeholder* dan dari proses ICT yang berlangsung di UIN Suska Riau. Pada tahap proses dilakukan pembuatan rubrik KMM yang dijadikan sebagai standar dalam perhitungan kuisisioner, kemudian dilakukan penyebaran kuisisioner kepada *Top* dan *Middle* Manajer di UIN Suska Riau. Setelah instrument kuisisioner disebar, dilakukan analisa peranan ICT dan perhitungan hasil kuisisioner menggunakan *tools* SPSS. Setelah menyimpulkan hasil penghitungan kuisisioner, maka diberikan rekomendasi ICT kepada pihak UIN Suska Riau yang diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam melakukan *problem solving* dan mencapai kesuksesan strategi.



**Gambar 2. Metode Penelitian**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Current condition* UIN Suska Riau

Untuk mengetahui *Current condition* di UIN Suska Riau dilakukan dengan cara observasi. Observasi ini dilakukan untuk mengetahui kondisi yang terjadi saat ini dari segi SWOT, infrastruktur teknis dan kondisi PSTI dan SI di UIN Suska Riau.

Permasalahan yang terjadi di UIN Suska Riau saat ini dari segi infrastruktur SI dan TI adalah : semua aplikasi sistem informasi yang ada belum terintegrasi dengan baik sehingga kesulitan pada saat rekonsiliasi

data, sistem informasi yang ada saat ini memiliki satu database per satu sistem sehingga membuat struktur SI yang berpulau-pulau, banyak terdapat Jaringan internal (lokal) yang terintegrasi ke sistem jaringan secara umum atau keseluruhan, dalam satu gedung saja terdapat lebih dari 1 jaringan yang terkoneksi berulang dengan gedung lainnya, dalam 1 gedung banyak terdapat IP address yang belum di *setting* dengan sempurna. Dari segi *stakeholder* masih kurangnya kesadaran *stakeholder* dalam mengoptimalkan ICT dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari

### I. Rubrik KMM

Menurut Okfalisa (2011) yang dikutip dari Johnston et al (2007) rubrik diusulkan untuk mencapai konsistensi organisasi dilihat dari tingkat persepsi kinerja metrik berdasarkan indikator kinerja. Secara kualitatif, rubrik akan menjadi baik diwakili oleh tiga tingkat kinerja, yaitu rendah (*Low*), menengah (*Middle*) dan tinggi (*High*). Rubrik berfungsi untuk menyediakan ruang kepada responden untuk membuat pilihan berdasarkan tingkat signifikansi indikator dan konstruksi dalam survei. Kedua, setelah survei rubrik memberikan analisis konseptual.

### *Analisa Peranan ICT*

Peranan ICT dalam proses pencapaian kesuksesan strategi di di UIN Suska dapat dilihat pada Gambar 3.

Gambar 3 di atas menggambarkan tabulasi hasil jawaban instrument kuisioner terhadap 36 pertanyaan. Terlihat bahwa kondisi di UIN Suska Riau masih banyak perbaikan dan peningkatan.

### *Rekomendasi ICT*

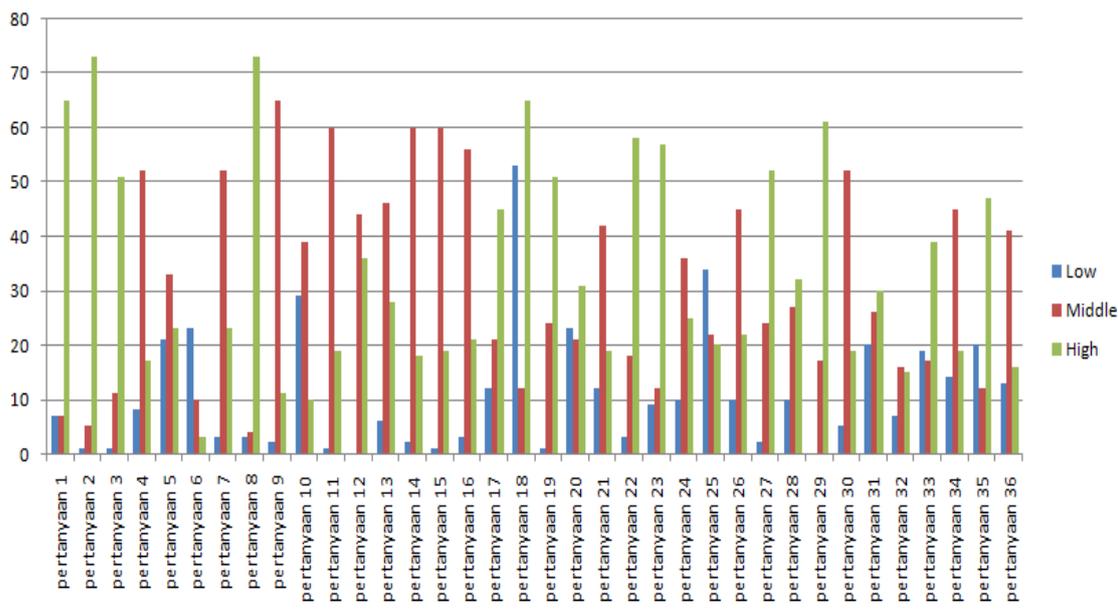
Pada tahap ini akan diidentifikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) yang akan diusulkan kepada pihak UIN Suska Riau berdasarkan analisa pada model *Knowledge Management Metric* melalui jawaban kuisioner. ICT usulan ini diharapkan akan menunjang proses pelaksanaan strategi dan membantu pihak manajemen dalam membuat dan mengambil keputusan.

Pembahasan berdasarkan indikator ICT dijelaskan dalam beberapa variabel, meliputi:

#### 1) ICT dalam Pelaksanaan Strategi Organisasi (*Metric 1*)

##### a. *Organizational Strategic Planning (OSP)*

Berdasarkan hasil analisa terlihat bahwa UIN Suska Riau sudah memiliki rencana strategi dan *stakeholder* memiliki kesadaran yang sangat tinggi terhadap pentingnya peranan ICT dalam pembuatan dan



Gambar 3. Grafik Tabulasi Knowledge Management Metric (KMM)

pelaksanaan OSP. Namun, dalam pelaksanaannya ICT masih belum dioptimalkan baik dalam pembuatan renstra, pelaksanaan renstra, media informasi renstra dan monitoring renstra. ICT usulan terhadap indikator OSP adalah : ICT usulan yang dapat digunakan dalam metode pembuatan renstra yang dapat diterapkan di UIN Suska antara lain metode *Critical Success Factor*, PRA (*Participatory Rural Appraisal*), dan *Ward and Papper*; ICT usulan yang dapat digunakan dalam menyampaikan informasi rencana strategi ke depannya antara lain *bulletin board*, *website*, *e-mail*, dan *knowledge management portal*; Dilakukan monitoring berkala terhadap rencana strategi UIN Suska Riau misalnya dilakukan pada rapat periodik. Selain itu monitoring terhadap *stakeholder* dapat dilakukan melalui presensi digital dan *fingerprint*.

**b. Objectives (OBJ)**

Dalam menjalankan tujuan organisasi, UIN Suska Riau sudah tergolong mampu. Dilihat dari fokus *stakeholder* dalam mencapai tujuan, kesadaran *stakeholder* dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, serta hubungan antara OSP dan OBJ. Namun penerapan ICT dalam indikator OBJ, UIN Suska masih butuh perbaikan. Untuk mendapatkan kondisi ideal maka fokus *stakeholder* dalam mencapai tujuan

organisasi di UIN Suska Riau yaitu fokus kepada proses kemudian hasil. *Stakeholder* harus memiliki kemampuan yang tinggi dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada selama pencapaian tujuan organisasi. Selain itu *Stakeholder* memiliki kesadaran yang tinggi dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari berdasarkan tujuan organisasi. Dukungan ICT terhadap tujuan organisasi harus dapat dioptimalkan pada media informasi yang digunakan dalam menyampaikan tujuan organisasi kepada seluruh anggota organisasi.

**c. Organizational Communication (OCM)**

ICT usulan yang dapat digunakan dalam komunikasi di manajemen UIN Suska ke depannya antara lain mengoptimalkan penggunaan *mailing list*, *video conference*, *social media* seperti Facebook, aplikasi chat seperti Blackberry Messenger (BBM) dan Whatsapp sehingga komunikasi dapat dilakukan dimana saja (Rezy, 2012). Namun, dalam penggunaan ICT usulan ini diharapkan etika berkomunikasi tetap dikedepankan.

**d. Initiatives (INT)**

Dengan menggunakan 4 indikator dalam mengidentifikasi ICT, maka dapat disimpulkan bahwa ICT dalam inisiatif UIN Suska Riau masih belum dioptimalkan meskipun

*stakeholder* menyadari pentingnya peranan ICT. Dengan kemampuan *stakeholder* yang cukup dalam membuat keputusan maka inisiatif organisasi dapat lebih ditingkatkan. Sejalan dengan kemampuan *stakeholder* maka dibutuhkanlah media yang digunakan dalam promosi organisasi. Media tersebut termasuk ke dalam usulan ICT terhadap inisiatif organisasi seperti mengadakan *talkshow* di Televisi (TV) dan Radio, *E-commerce*, *website*, dan biro periklanan internet.

## 2) ICT dalam Poses Pengetahuan (Metric 2)

### a. *Problem Recognition (PRC)*

ICT usulan yang dapat diterapkan dalam proses pengenalan masalah ke depannya adalah Dasar Pengetahuan (*Knowledge Based*), *Knowledge Discovering Tools*, Kecerdasan Buatan (AI), dan Bisnis Cerdas. ICT usulan ini diharapkan dapat lebih membantu *stakeholder* dalam mengenali setiap permasalahan-permasalahan yang terjadi di UIN Suska Riau. Selain itu dapat dibangun sebuah *Enterprise Knowledge Portal* (EKP) (Tobing, Paul. 2007).

### b. *Knowledge Production (KPD)*

Keterlibatan *stakeholder* dalam merumuskan pengetahuan baru di UIN Suska masih kurang dan kurangnya keterbukaan *stakeholder* dalam menyampaikan pengetahuan baru. Ke depannya diharapkan *stakeholder* dapat lebih terlibat dalam perumusan pengetahuan baru. Pengetahuan baru tersebut juga diharapkan disampaikan kepada seluruh anggota organisasi secara terbuka sehingga anggota lain dapat mengetahui pengetahuan baru tersebut. Dukungan teknologi dalam perumusan pengetahuan baru di UIN Suska Riau saat ini sudah tergolong tinggi karena sudah menggunakan beberapa *tools* dan aplikasi yang tepat guna seperti *Knowledge Discovering Tools*, *Brainstorming Software*, Sistem Manajemen Pengetahuan, dan *Simulation Models*. Usulan ICT yang dapat digunakan dalam perumusan pengetahuan baru adalah penggunaan *Sistem Filter Collaborative* yang dapat membantu *stakeholder* dalam menyaring pengetahuan baru, *Learning Tools* yang digunakan sebagai alat pembelajaran, *Virtual Reality*, *Data Mining*, dan *Artificial Intelligence* (Kecerdasan Buatan).

### c. *Knowledge Integration (KIT)*

Peranan ICT dalam proses integrasi pengetahuan di UIN Suska Riau sangat penting, namun dalam penerapannya ICT masih belum dioptimalkan. ICT usulan yang dapat digunakan untuk proses integrasi pengetahuan ke depannya adalah dengan menggunakan *mailing list*, komunikasi via *mobile* dan *social media* sangat membantu *stakeholder* dalam mendapatkan informasi baik dari *top* manajer, *middle* manajer maupun *low* manajer yang memiliki pengetahuan baru. Untuk mengkomunikasikan pengetahuan baru, hasil penelitian dan hasil pengabdian masyarakat yang dapat mendorong keberhasilan mahasiswa, dosen dan pegawai dapat dibangun sebuah *Public Communication Portal* (TIM RIPTI, 2007). Untuk manajemen data dan pengetahuan dapat dibangun *Knowledge Asset Repository* dan pengadaan digilib.

### d. *Knowledge Utilization (KUT)*

Masih kurangnya dukungan organisasi dalam menyiapkan aplikasi yang mendukung kebijakan baru. Selain itu dalam menggunakan dan memanfaatkan pengetahuan baru, masih banyak *stakeholder* yang dipaksa dan menerima perintah dari atasan. Ke depannya diharapkan organisasi memberikan dukungan dan menyiapkan aplikasi yang mendukung kebijakan-kebijakan baru. Seiring dengan dukungan organisasi diharapkan kesadaran yang tinggi dari *stakeholder* dalam menggunakan pengetahuan baru di organisasi. Di UIN Suska sudah diterapkan *reward* berupa karyawan teladan, dosen teladan, dan pegawai teladan. Ke depannya diharapkan sistem *reward* seperti ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan agar dapat meningkatkan motivasi *stakeholder* dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari berdasarkan tujuan organisasi. ICT yang mendukung penerapan dan pemanfaatan pengetahuan baru di UIN Suska Riau adalah Sistem Manajemen Pengetahuan. ICT usulan yang dapat digunakan dalam memanfaatkan pengetahuan baru ke depannya adalah *Artificial Intelligence* dan Pendistribusian Dasar Pengetahuan Organisasi. Dengan penambahan ICT usulan dalam penerapan dan pemanfaatan pengetahuan baru diharapkan dapat meningkatkan kesuksesan strategi sesuai dengan tujuan organisasi.

Secara keseluruhan, terdapat beberapa usulan mengenai ICT yang dapat diterapkan oleh UIN Suska Riau ke depannya dalam pelaksanaan strategi organisasi dan proses pengetahuan.

- a) ICT merupakan pendukung utama dalam semua proses yang berlangsung di UIN Suska Riau, ICT dibuat untuk mempermudah setiap proses dan bukan berarti mempersulit proses. Keberhasilan pemanfaatan ICT sangat strategis bagi eksistensi UIN Suska di masa yang akan datang.
- b) UIN Suska Riau khususnya *stakeholder* harus memiliki komitmen untuk menggunakan dan menerapkan ICT dalam pekerjaan sehari-hari. Penerapan ICT dimulai dari pihak *top* manajer lalu menginstruksikan kepada *middle* manajer dan *low* manajer agar bekerja sama dalam menggalakkan penggunaan ICT dalam pelaksanaan *Knowledge Management* demi mencapai kesuksesan strategi.
- c) ICT yang telah dibuat agar didistribusikan kepada seluruh civitas akademik UIN Suska Riau termasuk mahasiswa dan dioptimalkan penggunaannya. Dilakukan penyebarluasan informasi mengenai ICT seperti melakukan sosialisasi berkala ICT agar mempercepat penerapan ICT dalam pekerjaan sehari-hari.
- d) Perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan infrastruktur IT seperti jaringan internet agar semua civitas akademik dapat mengakses internet dengan mudah namun masih berada di dalam kontrol.
- e) Perlu dilakukan restrukturisasi IT dan peningkatan layanan ICT kepada seluruh *stakeholder*, dengan mempersiapkan *Knowledge Management* (KM) berupa *database* dan *repository* yang terintegrasi untuk komunikasi data seluruh unit di Universitas dan Fakultas sehingga proses *check*, *monitoring* dan penanganan masalah berbasis data dan lebih efisien.
- f) Dalam menangani permasalahan surat menyurat dan birokrasi di pihak Universitas maupun Fakultas dapat dibuat sistem atau aplikasi *E-Office* yang mempermudah proses surat menyurat dan menggalakkan *Green ICT* di UIN Suska Riau.
- g) Dibutuhkan aplikasi layanan *help desk* yang terhubung langsung dan ditanggapi dengan

cepat oleh teknisi IT yang bertugas di pusat sistem teknologi informasi.

- h) Agar ICT yang sudah ada dan akan dibuat dapat berjalan sesuai tujuan dan tepat guna, maka dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengelola ICT. Perekrutan ahli ICT yang memiliki kemampuan di bidangnya dapat dilakukan dengan mengambil tenaga dari dalam organisasi maupun tenaga *outsourcing*. Selain itu, untuk memaksimalkan kinerja SDM ICT maka perlu dilakukan pelatihan berkala mengenai ICT.

### KESIMPULAN

Secara keseluruhan, ICT sangat berperan penting dalam seluruh proses di UIN Suska Riau, namun belum dioptimalkan penggunaannya. Walaupun UIN Suska Riau sudah memiliki *blueprint* perencanaan strategi namun proses-proses IT masih menunggu arahan dari Pusat Komputer UIN Suska Riau.

1. Berdasarkan hasil jawaban kuisioner yang memiliki 36 pertanyaan dapat dilihat bahwa ICT yang sudah diterapkan di UIN Suska Riau termasuk dalam kategori *Middle* dengan persentase sebesar 43.7%.
2. Dengan kondisi saat ini, tujuan UIN SUSKA Riau untuk menjadi *World Class University* masih memerlukan banyak usaha dan perancangan yang matang di bidang ICT baik itu dalam hal sumber daya manusia, aplikasi, infrastruktur dan informasi.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Melalui tulisan ini, penulis mengucapkan terima kasih atas semua pihak yang sudah membantu terlaksananya penelitian terutama manajemen administrasi UIN Suska Riau terutama sekali Fakultas Sains dan Teknologi, dari manajemen tingkat atas maupun menengah atas kesediaannya menjadi *respondent*. Begitu juga dengan para *reviewer* yang telah memberikan masukan dan perbaikan demi peningkatan mutu tulisan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anita Cassidy.2000."A practical Guide to Information System Strategic Planning, Second Edition". Ebook
- Berita-iptek.com/?p=6(Dr.HensiMargaretta) Institute of international management, national cheng kung university, Taiwan. Diakses 20 Februari 11:59
- Dianti, Ike. "ICT Strategic Initiatives Berbasis Pengukuran Kinerja TI Menggunakan Metode IT Scorecard," Tesis tidak diterbitkan. Institut Teknologi Sepuluh November. 2010
- Fairchild. "Knowledge Management via a Balanced Scorecard Methodology". Vesalius college, Vrije Universiteit Brussel, Belgium. 2002
- Grembergen and De Haes. "Measuring and Improving IT Governance Through the Balanced Scorecard. Information System Control Jurnal, volume 2". Chicago : IT Governance Institute. 2005
- Jimmy and Li. 2003. *Emerald Research "Implication of ICT for Knowledge Management in Globalization. Information Management and Computer Security."*
- Kaplan and Norton.1996. "The Balanced Scorecard : Translating Strategy into action".
- Nastiti, Aldila.2013. "Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Metode Cobit 4.1(Studi Kasus Uin Suska Riau)". Skripsi tidak diterbitkan. Pekanbaru
- Okfalisa.2011, "Knowledge Management Metrics to Measure the Performance of Strategy Implementation". Laporan Tesis Jurusan Computer Science and Information System, UTM Malaysia.
- Okumus.2003. "A Framework To Implement Strategies In Organization, Management Decision Vol.41, Issue 9" Mugla University, Turkey
- Rezy (Rezy-rocketstar.blogspot.com) Desember 2012 "Komunikasi dalam organisasi". Diakses 15 Februari 2014, 14:35
- Saide.2013. "Analisis Kebutuhan KM pada perusahaan perbankan (Studi Kasus : PT. Bank Perkreditan Rakyat Tuah Negeri Mandiri Pekanbaru). Skripsi tidak diterbitkan. UIN Suska Riau : Pekanbaru
- Setiarso, Bambang, dkk.,2009. "Penerapan Knowledge Management pada Organisasi".Yogyakarta : Graha Ilmu
- TIM RIPTI.2007. "Rencana Induk Pengembangan Teknologi Informasi IT Strategic Planning".UIN Suska Riau : Pekanbaru
- Tobing, Paul.2007 "Knowledge Management Konsep, Arsitektur dan Implementasi". Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ward and Pepard.2003. "Strategic Planning for Information System, Third Edition" diakses pada 13 Maret 2014, 11:00
- Yuliazmi.2005. "Penerapan KM pada perusahaan reasuransi, Studi Kasus : PT Reasuransi Nasional Indonesia". Tesis. Magister Ilmu Komputer, Universitas Budi Luhur : Jakarta
- Zahra and Pearce.1992. "Board Composition From A Strategy Contingency Perspective vol.29 issue 4 " Journal of Management Studies. Ebook publish online 5 Mai 2007