

Digital Transformation in Higher Education Finance Staff Experiences with the Prima System UNY

Karimah, Amroini^{1*}, Prasajo, Lantip Diat²

¹Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia

²Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia

*Corresponding Author: amroinikarimah.2025@student.uny.ac.id

Abstrak

Evaluasi transformasi digital di perguruan tinggi umumnya berfokus pada efisiensi teknis dan tingkat adopsi kuantitatif, namun kerap mengabaikan dimensi pengalaman subjektif staf keuangan yang mengoperasikannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara eksplisit pengalaman nyata (*lived experiences*) staf keuangan dalam menggunakan Sistem Informasi Penerimaan Prima di Universitas Negeri Yogyakarta. Menggunakan pendekatan fenomenologi transendental Moustakas, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap lima informan kunci (kepala bagian keuangan, pemrogram, dan tiga staf operasional) yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian mengungkapkan lima tema utama: filosofi akuntabilitas tersentralisasi, kemandirian birokrasi, temporalitas digital, hambatan interoperabilitas teknis, dan keterbatasan agensi diri (*bounded self-agency*). Implementasi Prima terbukti mengurangi beban kognitif dan risiko *human error*. Namun, transisi ini memicu *efficiency paradox* akibat kendala kompatibilitas peramban dan ketergantungan mutlak pada tim IT. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola PTN dalam merumuskan kebijakan pelatihan berbasis pengguna (*user-centered*) dan penguatan interoperabilitas sistem keuangan.

Kata kunci: sistem informasi prima, fenomenologi, transformasi digital, tata kelola keuangan, Universitas Negeri Yogyakarta

Abstract

While digital transformation assessments in higher education typically emphasize technical efficiency and quantitative adoption rates, they frequently overlook the subjective experiences of operational financial staff. This study addresses this critical gap by investigating the lived experiences of finance personnel utilizing the Prima Revenue Information System at Yogyakarta State University. Guided by Moustakas' transcendental phenomenology, qualitative data were gathered through in-depth interviews with five purposively selected key informants, including the head of finance, a system programmer, and three operational staff members. The thematic analysis revealed five core dimensions: centralized accountability philosophy, bureaucratic autonomy, digital temporality, technical interoperability barriers, and bounded self-agency limitations. The findings demonstrate that while the Prima system successfully mitigates cognitive load and human error, it simultaneously triggers an efficiency paradox driven by browser compatibility constraints and heavy reliance on IT support. Ultimately, this research offers practical insights for university management to formulate user-centered training policies and enhance financial system interoperability.

Keywords: *prima information system, phenomenology, digital transformation, financial governance, Universitas Negeri Yogyakarta*



This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menempatkan sistem informasi sebagai tulang punggung akuntabilitas publik di sektor pendidikan. Sistem Informasi (SI) didefinisikan sebagai kumpulan komponen yang saling berkaitan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, serta menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis, dan visualisasi dalam suatu organisasi (Laudon & Laudon, 2017). Di perguruan tinggi, SI berfungsi sebagai infrastruktur krusial untuk mengelola data penerimaan dana pendidikan maupun non-pendidikan. Namun, pengelolaan dana pendidikan sering kali menghadapi hambatan operasional. Sistem yang manual dan terfragmentasi kerap menyebabkan proses kerja menjadi lambat, rentan terhadap kesalahan, serta kurang transparan.

Sensitivitas pengelolaan dana pendidikan semakin kompleks akibat penggunaan saluran pembayaran yang belum terintegrasi. Hal ini mengakibatkan data keuangan tersebar, menghambat proses rekonsiliasi, dan memicu ketidakakuratan pelaporan. Dampaknya, arus kas masuk menjadi tidak efisien sehingga menyulitkan pemantauan secara real-time. Integrasi sistem hadir sebagai solusi dengan menggabungkan berbagai subsistem ke dalam satu platform yang padu, tempat setiap komponen dapat berbagi informasi secara efisien (Sommerville, 2016). Implementasi SI pada unit keuangan diharapkan mampu mendorong transparansi dan otonomi keuangan yang ideal (Bracci, 2009; Sulistyio dkk., 2019a). Integrasi ini menjadi sangat mendesak mengingat transformasi otonomi Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Indonesia terus berjalan guna meningkatkan daya saing global (Kemdikbud, 2021). Tiga tingkatan otonomi perguruan tinggi, otonomi penuh, terbatas, dan akademik (Undang-Undang No. 12 Tahun 2012), menuntut adaptasi organisasi yang kuat demi menjaga fungsi pendidikan dan administratif tetap optimal.

Literatur terdahulu telah banyak mengevaluasi sistem informasi di lingkungan akademis. Penelitian oleh Sulistyio dkk. di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) menunjukkan bahwa integrasi sistem keuangan (SipMonev dan SimRBA) berhasil meningkatkan transparansi dan akuntabilitas anggaran (Sulistyio dkk., 2019b). Dari perspektif penerimaan teknologi, Wulandari menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) untuk membuktikan bahwa kemudahan penggunaan dan kemanfaatan pada sistem kearsipan berbasis *Progressive Web Apps* secara signifikan mempercepat layanan administratif (Wulandari, 2025). Sementara itu, Prasetyo mengaplikasikan pendekatan fenomenologi untuk mengeksplorasi pengalaman pegawai, dengan kesimpulan bahwa dukungan manajemen dan pelatihan sangat vital bagi keberhasilan adopsi sistem informasi keuangan (Prasetyo, 2020).

Sebagai langkah konkret menuju digitalisasi, Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) merupakan salah satu PTN yang mengalami transformasi tata kelola yang masif menuju kemandirian finansial. Pengembangan Sistem Informasi Penerimaan Prima pada tahun 2024 menjadi langkah strategis untuk mengintegrasikan seluruh transaksi penerimaan. Prima dirancang untuk menyajikan data secara real-time, mempercepat validasi, dan meminimalkan kesalahan manusia (*human error*). Namun, di balik kemajuan teknis seperti integrasi sistem (Widiarti, 2024) atau aplikasi berbasis web (Wulandari, 2025), dimensi manusia di balik teknologi tersebut sering kali terabaikan. Pemilihan unit keuangan sebagai objek kajian didasarkan pada karakteristik unit ini yang memiliki risiko audit tinggi, menuntut akurasi data 100%, dan berhubungan langsung dengan arus kas institusi. Kondisi ini menciptakan tekanan adaptasi dan beban psikologis yang jauh lebih kompleks bagi para staf dibandingkan unit administratif lainnya. Pada unit keuangan yang menuntut akurasi mutlak dan kepatuhan hukum yang ketat, SI bukan sekadar alat administratif; SI merupakan entitas yang secara aktif membentuk pola pikir, beban kerja, dan tekanan psikologis staf. Wawancara awal mengungkapkan bahwa implementasi sistem baru ini menimbulkan sejumlah tantangan, seperti resistensi pengguna, kesulitan adaptasi, serta keterbatasan pelatihan.

Secara teoritis, keberhasilan SI bergantung pada keselarasan sosio-teknis antara aspek sosial (manusia dan organisasi) dengan komponen teknis. Ketika TAM berfokus pada persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, fenomenologi hermeneutik memandang teknologi sebagai bagian tak terpisahkan dari cara manusia memahami lingkungan kerjanya, yang pada akhirnya membentuk pengalaman dan makna subjektif mereka. Sebagian besar literatur transformasi digital perguruan tinggi (misalnya: Sulistyio dkk., 2019b; Wulandari, 2025) lebih banyak menyoroti

evaluasi teknis dan adopsi kuantitatif berbasis Technology Acceptance Model (TAM). Terjadi celah literatur (*research gap*) di mana aspek humanis, beban kognitif, dan dinamika adaptasi harian staf keuangan di tingkat tampak belum terbedah secara mendalam. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan mengeksplorasi dimensi sosio-teknis dari sudut pandang fenomenologi. Pengelolaan penerimaan dana membawa beban moral dan administratif yang jauh lebih berat dibandingkan sistem kearsipan atau akademik karena berhubungan langsung dengan arus kas.

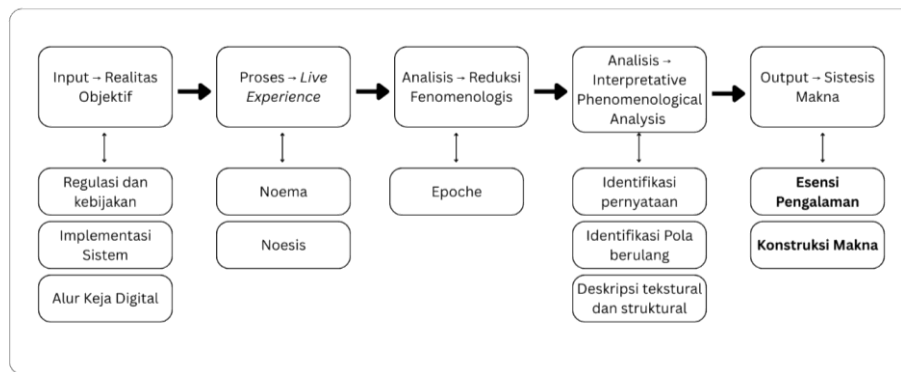
Oleh karena itu, untuk menjembatani celah penelitian tersebut, studi ini bertujuan untuk menganalisis secara eksplisit pengalaman nyata (*lived experiences*) staf keuangan dalam mengoperasikan sistem Prima di Universitas Negeri Yogyakarta, serta merumuskan implikasi kebijakannya terhadap tata kelola digital perguruan tinggi. Penelusuran terhadap persepsi pengguna ini menjadi krusial mengingat variasi pemahaman operasional berimplikasi langsung pada kualitas dan akselerasi pelaporan keuangan. Secara teoretis, penelitian ini mengadopsi pemikiran Husserl (2001) mengenai metode epoche, yakni memahami esensi suatu pengalaman dengan mencermati objek sebagaimana ia hadir dalam kesadaran tanpa terdistorsi asumsi eksternal. Melalui pendekatan ini, temuan penelitian diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan yang humanis dan aplikatif guna mengoptimalkan kinerja sistem berdasarkan realitas pengalaman para personel di lapangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi transendental Moustakas (1994) yang menginduk pada tradisi Husserl. Fenomenologi berfokus pada pemahaman esensi dan makna terdalam dari pengalaman nyata (*lived experiences*) individu terkait suatu fenomena tertentu (Creswell & Poth, 2018). Secara spesifik, pendekatan ini dioperasionalkan melalui tiga dimensi: 1) Fokus pada pengalaman subjektif, di mana penelitian ini mengesampingkan hubungan sebab-akibat untuk membedah bagaimana pengelola keuangan di UNY mempersepsikan, merasakan, dan memaknai interaksi mereka dengan sistem informasi penerimaan dana; 2) Pendekatan deskriptif-interpretatif, yang menguraikan realitas teknis penggunaan sistem sekaligus menginterpretasikan realitas sosial, seperti kendala, kemudahan, serta dampaknya terhadap integritas data; dan 3) Keunggulan inheren dari pendekatan ini, yaitu memanfaatkan fenomenologi untuk mengungkap hambatan non-teknis, yang sering terabaikan dalam audit sistem informasi standar, melalui narasi jujur dari para pelaksana di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan pasif, dan studi dokumen. Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling sebanyak 5 orang, yang terdiri dari Kepala Bagian Keuangan (PW), Pemrogram Sistem (PA), dan tiga Staf Operasional Keuangan (N1, N2, dan N3). Jumlah ini memenuhi kriteria standar penelitian fenomenologi (Creswell & Poth, 2018) dan telah mencapai derajat kejenuhan data (*data saturation*), di mana penambahan wawancara tidak lagi memunculkan tema esensial baru.

Keabsahan data (*trustworthiness*) dalam studi ini dilakukan dengan member checking, yaitu mengembalikan transkrip wawancara kepada PW, PA, N1, N2, dan N3 untuk validasi konfirmasi narasi. Triangulasi dilakukan dengan triangulasi sumber (pimpinan, teknisi IT, dan staf operasional) dan triangulasi metode melalui wawancara, observasi antarmuka Prima, dan studi dokumen. *Audit trail* dan *peer debriefing* dilakukan dengan pengarsipan matriks koding dari horizontalisasi hingga sintesis esensi yang ditelaah bersama peneliti kualitatif.



Gambar 1. Kerangka Kerja Fenomenologis untuk Sistem Pengelolaan Dana

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis fenomenologi dalam penelitian ini melibatkan tahap horizonization terhadap 45 pernyataan signifikan, yang menghasilkan lima kluster tema utama: filosofi akuntabilitas tersentralisasi, ruang kerja tunggal dan kemandirian birokrasi, temporalitas digital dan sinkronisasi waktu, distorsi efisiensi dan hambatan interoperabilitas, serta keterbatasan agensi diri (*self-agency*) yang diiringi ekspektasi integrasi sektoral. Temuan utama menunjukkan bahwa implementasi sistem Prima secara fundamental telah mengubah ruang kerja digital (*lived space*) para personel operasional. Transisi dari alur kerja manual berbasis lembar kerja (*spreadsheet*) menuju platform terpadu (*all-in-one platform*) memberikan rasa lega secara psikologis dengan mengurangi beban kognitif masa lalu dan meminimalkan kesalahan manusia (*human error*). Lebih lanjut, dari perspektif manajemen, sistem Prima tidak sekadar dimaknai sebagai alat administratif, melainkan sebagai instrumen pengendalian mutu yang krusial untuk menjaga transparansi institusional dan akuntabilitas tersentralisasi. Kelima tema dominan tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Tema 1: Filosofi Transparansi dan Akuntabilitas Tersentralisasi

Implementasi sistem Informasi Prima di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) menunjukkan bahwa digitalisasi tata kelola keuangan tidak sekadar merupakan modernisasi perangkat lunak, melainkan rekayasa ulang atas budaya akuntabilitas institusional. Otomatisasi pencatatan keuangan menggeser mekanisme pengawasan dari kontrol manual yang rentan kekeliruan menjadi transparansi berbasis data terintegrasi (*real-time*). Dalam perspektif fenomenologi, perubahan ini mengubah wawasan dan pengalaman subjektif staf keuangan, di mana tanggung jawab pelaporan tidak lagi dimaknai sebagai beban administratif individual, melainkan bagian dari sistem pengendalian internal yang tersentralisasi. Realitas perubahan filosofis ini ditegaskan oleh pimpinan unit keuangan:

“...Filosofinya untuk membantu akuntabilitas penerimaan UKT dan non-UKT. Karena sistemnya sudah otomatis, pelacakannya lebih mudah dipertanggungjawabkan dan pengawasannya jauh lebih akuntabel...” — PW, Kepala Bagian Keuangan (24/04/2026)

Temuan ini sejalan dengan studi terdahulu mengenai transformasi digital sektor publik (misalnya, Cordella & Tempini, 2015; Margetts & Dunleavy, 2013) yang menyatakan bahwa standarisasi sistem informasi berbasis *e-governance* secara signifikan meningkatkan akuntabilitas serta mereduksi risiko kekeliruan manual (*human error*). Di lingkup perguruan tinggi Indonesia, hasil ini menguatkan temuan Handoko (2019) yang menegaskan bahwa digitalisasi tata kelola keuangan mampu memperkuat kontrol internal dan transparansi penganggaran. Namun, berbeda dengan studi terdahulu yang mengindikasikan bahwa sentralisasi sistem digital sering kali memicu resistensi akibat birokrasi yang kaku (misalnya,

Ziemba et al., 2013), temuan di UNY menunjukkan bahwa sentralisasi akun dalam sistem Prima justru memberikan kejelasan artikulasi tanggung jawab di tingkat manajemen tanpa menghambat fleksibilitas operasional harian.

Secara eksplisit, temuan pada Tema 1 ini memberikan kontribusi dalam tiga dimensi utama. Pertama, secara teoretis, temuan ini memperkaya literatur fenomenologi organisasi dengan menunjukkan bagaimana digitalisasi merekonstruksi lived experiences para aktor keuangan, dari yang semula berfokus pada validasi prosedural teknis menjadi kesadaran akan akuntabilitas kolektif yang tersentralisasi. Kedua, secara praktis, hasil ini membantu staf keuangan memanfaatkan fitur pelacakan otomatis guna efisiensi audit internal, mereduksi beban mental verifikasi nota fisik, serta mempercepat rekonsiliasi data penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Ketiga, secara kebijakan, temuan ini menjadi landasan bagi pimpinan perguruan tinggi dalam merumuskan standar operasional prosedur (SOP) berbasis akses hierarkis, yang menjamin keterbukaan data keuangan tanpa mengorbankan keamanan data dan independensi pengawasan internal.

2. Tema 2: Pengalaman Ruang Kerja Tunggal dan Kemandirian Birokrasi

Implementasi sistem Prima secara fundamental merestrukturisasi pemaknaan staf terhadap ruang kerja digital (*lived space*) dan ritme operasional harian di UNY. Transisi dari pembukuan manual berbasis lembar kerja (*spreadsheet*) lokal menuju platform terpusat secara signifikan mereduksi beban kognitif (*cognitive load*) dan kecemasan prosedural dalam verifikasi data harian. Ruang kerja tunggal ini menumbuhkan kemandirian birokrasi, di mana staf keuangan mengalami peningkatan agensi mandiri (*self-agency*) untuk melacak, mengoreksi, dan mengesahkan transaksi tanpa harus bergantung pada konsultasi berjenjang yang memakan waktu. Akibatnya, efisiensi ini membentuk persepsi positif di mana staf memosisikan alur kerja manual berbasis spreadsheet sebagai bentuk kemunduran operasional. Realitas kepuasan dan penurunan beban kerja kognitif ini diekspresikan oleh staf keuangan:

“....Sistem ini sangat memudahkan dan membuat pekerjaan lebih efisien. Dulu kalau manual di Excel angkanya sangat banyak, tetapi di Prima sudah tersedia menu dan kolom yang jelas sehingga cara pandang terhadap pekerjaan jadi jauh lebih mudah....” – N1, staf keuangan (24/04/2026)

Temuan ini memperkuat studi terkini mengenai efisiensi ruang kerja digital di sektor publik oleh Baskerville et al. (2020) serta Rana et al. (2023), yang menemukan bahwa konsolidasi platform e-government secara langsung menurunkan kelelahan mental (*cognitive fatigue*) dan meningkatkan kepuasan kerja (*job satisfaction*) pegawai *e-service*. Di lingkup perguruan tinggi, temuan ini menguatkan riset Dwivedi et al. (2021) dan Nugroho & Handoko (2022) yang menunjukkan bahwa antarmuka sistem keuangan yang terstruktur (*guided workflow*) memberikan ruang *autonomy* terkontrol bagi entitas birokrasi tanpa mengabaikan aspek kepatuhan standar akuntansi. Namun, temuan di UNY memberikan nuansa berbeda dari studi Venkatesh et al. (2021) yang mengidentifikasi adanya kecenderungan *technostress* saat transisi platform e-finance; di UNY, kemandirian yang dihadirkan Prima justru dipersepsikan sebagai sarana emansipasi dari beban kerja manual yang manipulatif dan kaku.

Secara eksplisit, temuan pada Tema 2 ini memberikan kontribusi dalam tiga dimensi utama. Pertama, secara teoretis, temuan ini memperkaya studi fenomenologi organisasi, khususnya aspek *spatiality* (*lived space*), dengan membuktikan bahwa transformasi ruang kerja dari Excel terfragmentasi menuju platform terpadu mereduksi beban kognitif dan merekonstruksi otonomi birokrasi tingkat bawah (*street-level bureaucrats*). Kedua, secara praktis, hasil ini mengubah alur kerja staf dari verifikator manual yang pasif menjadi pengelola data yang proaktif (*self-reliant*), sehingga memangkas durasi transaksi dan meminimalkan ketergantungan pada pengawasan langsung pimpinan. Ketiga, secara kebijakan, temuan ini menjadi acuan bagi manajemen universitas untuk melengkapi sistem dengan modul pedoman mandiri (*interactive user guide*) serta memperluas fitur otomatisasi guna menjaga keberlanjutan adopsi digital staf operasional.

3. Tema 3: Temporalitas Digital dan Manajemen Sinkronisasi Waktu

Desain arsitektur sistem Prima secara fundamental meredefinisi ritme kerja dan persepsi waktu (*lived time/temporality*) para penggunaannya. Sinkronisasi data berbasis platform ini membentuk struktur temporalitas digital baru, di mana efisiensi operasional staf keuangan sangat bergantung pada penjadwalan sistem di tingkat latar belakang (*backend*). Proses integrasi data harian yang terstruktur menciptakan jeda waktu terprediksi, sehingga mereduksi kecemasan staf terkait potensi lagging atau kerentanan validasi data saat jam sibuk. Dalam perspektif fenomenologis, waktu tidak lagi dihayati sebagai durasi linier pemrosesan nota fisik, melainkan ritme ter-sinkronisasi di mana aktivitas manusia beradaptasi dengan siklus otomatisasi mesin. Pentingnya manajemen temporalitas dan mitigasi teknis ini dijelaskan oleh pemrogram sistem:

“...Integrasi data dilakukan setiap hari melalui layanan API bank yang rutin dijadwalkan setiap pagi sebelum aktivitas manajerial dimulai. Langkah ini diambil untuk mencegah perlambatan sistem apabila sinkronisasi dilakukan setiap jam atau bersamaan dengan pemrosesan aktivitas harian. ...” — PA, pemrogram sistem PRIMA (24/04/2026)

Temuan ini selaras dengan penelitian terkini mengenai temporalitas dan e-governance oleh Anagnostopoulos et al. (2021) serta Wastell & White (2023), yang menegaskan bahwa efektivitas sistem informasi publik sangat dipengaruhi oleh harmonisasi antara system time (siklus teknis mesin) dan *user time* (ritme kerja pegawai). Di lingkup institusi pendidikan, temuan ini menguatkan riset Al-Mamary & Al-Nashmi (2022) serta Putra & Rahmawati (2024) yang menunjukkan bahwa penjadwalan *batch-processing* dan kestabilan API integration berperan krusial dalam meminimalisasi hambatan psikologis pengguna (*technical-induced delay*). Namun, studi ini memperluas pandangan Kichuk et al. (2022) mengenai digital pacing, dengan membuktikan bahwa pembatasan akses waktu riil (*real-time processing*), apabila dikomunikasikan dan dijadwalkan secara konsisten, justru menciptakan kestabilan emosional dan efisiensi kerja bagi staf operasional keuangan.

Secara eksplisit, temuan pada Tema 3 ini memberikan kontribusi nyata dalam tiga dimensi utama. Secara teoretis, temuan ini memperkaya kajian fenomenologi teknologi, khususnya aspek temporality (*lived time*), dengan menjelaskan bagaimana penjadwalan sinkronisasi data backend mampu membentuk pengalaman disiplin waktu baru (*digital rhythm*) bagi aparatur perguruan tinggi. Secara praktis, hasil ini memberikan panduan alur kerja bagi staf keuangan untuk menyelaraskan jam input data harian dengan siklus pembaruan API bank, sehingga mereduksi potensi kemacetan antrean data dan kegagalan transaksi. Terakhir, secara kebijakan, temuan ini menjadi acuan strategis bagi tim teknis dan pimpinan universitas dalam merumuskan *Service Level Agreement* (SLA) pemeliharaan sistem, khususnya pada penetapan jadwal pemeliharaan (*maintenance window*) di luar jam kerja efektif guna menjaga kelancaran dan kecepatan pelaporan keuangan.

4. Tema 4: Distorsi Efisiensi dan Hambatan Interoperabilitas Teknis

Meski sistem Prima dirancang untuk memangkas birokrasi manual, implementasinya di lapangan memperlihatkan adanya distorsi efisiensi akibat hambatan interoperabilitas teknis dan ketersediaan infrastruktur. Kecepatan operasional staf keuangan sering kali terhenti oleh ketidaksesuaian format ekspor data, pembatasan kuota unggah berkas, hingga masalah kompatibilitas antarmuka yang mewajibkan penggunaan peramban (*browser*) tertentu. Hal ini sebagaimana ditegaskan oleh salah satu staf keuangan terkait keterbatasan aksesibilitas peramban:

“...idealnya kan pakai Google Chrome. kemarin itu sempat dicoba pakai Mozilla, itu ada beberapa menu yang enggak... enggak muncul....” — N2, Staf Keuangan (25/05/2026)

Dalam perspektif fenomenologi, kendala teknis dan pembatasan peramban ini memicu pengalaman technostress serta kerapuhan digital (*digital fragility*), di mana ekspektasi staf terhadap efisiensi terdistorsi oleh rutinitas pemecahan masalah (*troubleshooting*) yang berulang.

Efisiensi yang dicapai bersifat paradoksal: sistem mempercepat kalkulasi data, tetapi hambatan rendering dan kompatibilitas peramban justru menyita waktu operasional staf. Mekanisme penanganan gangguan teknis ini dipaparkan oleh pengembang sistem:

“...Setiap sistem memerlukan perbaikan berkelanjutan. Ketika error terjadi, dampaknya diminimalisasi melalui pelaporan pengguna yang melampirkan tangkapan layar dan pesan kesalahan, yang kemudian diselaraskan dengan log aktivitas pengguna pada aplikasi...” – PA, programmer bidang keuangan (24/04/2026)

Temuan ini menguatkan hasil studi terkini mengenai hambatan adopsi e-government oleh Ahmad et al. (2021) dan Mensah (2023), yang menegaskan bahwa masalah keterbatasan kompatibilitas browser dan kegagalan interoperabilitas antarsistem merupakan preseden utama terjadinya *efficiency paradox* pada organisasi publik. Di tingkat perguruan tinggi, temuan ini sejalan dengan penelitian Rahman & Hidayat (2022) serta Putri et al. (2024) yang menunjukkan bahwa ketidaksiapan infrastruktur pendukung sering kali mengoreksi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang sebelumnya telah terbentuk. Namun, studi ini memperluas analisis Tiwari et al. (2022) mengenai kegagalan sistemik, dengan membuktikan bahwa ketersediaan saluran pelaporan langsung (*direct feedback loop*) dan *activity log* mampu memitigasi frustrasi pengguna dan menjaga tingkat kepercayaan staf terhadap keandalan sistem jangka panjang.

Secara eksplisit, temuan pada Tema 4 ini memberikan kontribusi nyata dalam tiga dimensi utama. Secara teoretis, temuan ini memperkaya literatur fenomenologi teknologi dengan mendokumentasikan fenomena *distorted efficiency*, kondisi di mana otomatisasi digital tidak otomatis menghasilkan kebebasan waktu, melainkan menggeser beban kerja staf menjadi aktivitas pemecahan kendala teknis. Secara praktis, hasil ini memberikan panduan penanganan masalah (*troubleshooting*) yang lebih sistematis bagi staf operasional melalui standarisasi pelaporan error berbasis bukti visual (*screenshot* dan *log error*) untuk mempercepat penanganan oleh unit IT. Secara kebijakan, temuan ini menjadi masukan kritis bagi pimpinan universitas untuk menetapkan regulasi pengembangan sistem berbasis *cross-browser compatibility* serta mengalokasikan anggaran peningkatan kapasitas infrastruktur jaringan guna menjamin interoperabilitas sistem keuangan di masa depan.

5. Tema 5: Keterbatasan Agensi Diri (*Self-Agency*) dan Ekspektasi Integritas Sektoral

Integrasi sistem Prima memperlihatkan batas-batas operasional dari *self-agency* (otonomi tindakan) pengguna ketika berhadapan dengan kendala teknologi yang bersifat struktural. Ketika terjadi gangguan teknis berskala sistemik di luar wewenang operasional, staf keuangan mengalami kondisi ketergantungan mutlak pada unit IT pusat, yang kerap memicu perasaan tidak berdaya (*learned helplessness*) dan kecemasan prosedural. Otonomi staf operasional terbatas pada penanganan masalah tingkat dasar, seperti pengecekan jaringan lokal atau pembaruan kata sandi, sementara penyesuaian pemrograman inti berada sepenuhnya di luar jangkauan mereka. Kendati demikian, keterbatasan ini tidak memadamkan aspirasi kolektif pengguna; staf menyadari bahwa sistem informasi bersifat dinamis sehingga membutuhkan pengembangan fitur yang lebih adaptif, praktis, dan terintegrasi untuk mengimbangi kompleksitas regulasi keuangan perguruan tinggi di masa depan. Ketegangan antara batas otonomi operasional dan ekspektasi pengembangan sistem ini diungkapkan oleh staf keuangan:

“...Penanganan hambatan pada sistem saat ini masih dibantu oleh pihak pemrogram karena memang menjadi ranah tim IT. Ke depannya, pengembangan sistem diharapkan dapat dibuat lebih praktis untuk mempermudah pengguna....” – N3, staf keuangan (25/05/2026)

Temuan ini memperkuat literatur terkini mengenai batas-batas agensi digital di sektor publik (misalnya, Lindgren et al., 2021; Venkatesh et al., 2022), yang menggarisbawahi fenomena *bounded agency*, kondisi di mana pegawai *e-service* memiliki otonomi eksekusi tugas harian namun

kehilangan kendali atas infrastruktur teknologi yang menopangnya. Di lingkungan pendidikan tinggi, temuan ini sejalan dengan penelitian Pradana & Kurniawan (2023) serta Sari et al. (2025) yang menunjukkan bahwa tingginya ketergantungan pada unit IT tanpa dibekali pemahaman teknis tingkat menengah (*intermediate technical literacy*) dapat memicu kejenuhan operasional (*operational bottleneck*). Namun, studi ini memberikan perspektif baru terhadap argumen Schou & Pors (2020) mengenai pasivitas birokrasi, dengan membuktikan bahwa keterbatasan agensi teknis pada staf keuangan di UNY tidak bermuara pada penolakan sistem, melainkan bertransformasi menjadi ekspektasi partisipatif untuk dilibatkan dalam perancangan sistem (*user-centered design*) yang lebih humanis.

Secara eksplisit, temuan pada Tema 5 ini memberikan kontribusi nyata dalam tiga dimensi utama. Secara teoretis, temuan ini memperkaya kajian fenomenologi organisasi dengan mengkonseptualisasikan *bounded self-agency* dalam adopsi *e-governance*, yakni bagaimana keterbatasan wewenang teknis merestrukturisasi batas-batas otonomi dan harapan pengembangan diri para pelaksana birokrasi tingkat bawah. Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya pemberian modul *troubleshooting* tingkat menengah serta pelatihan kapasitas teknis dasar bagi staf keuangan agar mereka memiliki kemandirian dalam merespons gangguan sistemik ringan tanpa harus selalu bergantung pada tim IT pusat. Secara kebijakan, temuan ini menjadi rekomendasi strategis bagi pimpinan universitas untuk menerapkan mekanisme *co-design* atau ruang dialog berkala antara pengembang IT dan staf operasional dalam merencanakan pembaruan (*update*) fitur sistem keuangan yang terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

SIMPULAN

Implementasi sistem Prima di Universitas Negeri Yogyakarta berhasil mentransformasi ruang kerja digital (*lived space*) dan otonomi operasional tenaga kependidikan bidang keuangan. Sistem ini memberikan efisiensi psikologis dengan mengurangi beban kognitif serta potensi human error, sekaligus melembagakan *single source of truth* untuk akuntabilitas manajemen terpusat. Namun, transisi digital ini juga memicu *efficiency paradox*, di mana masalah interoperabilitas teknis menimbulkan beban administratif baru. Selain itu, tingkat kemandirian pengguna masih bersifat *bounded self-agency* karena ketergantungan mutlak pada pemrogram IT saat terjadi gangguan berbasis kode (*code-based disruptions*), yang bermuara pada kecemasan kolektif organisasi jika sistem dihentikan.

Secara praktis, temuan ini meyakinkan pentingnya tiga langkah strategis dalam tata kelola digital institusi berikut ini:

1. **Pelatihan penggunaan berkelanjutan:** peningkatan kapasitas teknis tenaga kependidikan untuk memperluas otonomi operasional dan mengurangi ketergantungan pada tim IT saat terjadi kendala teknis minor.
2. **Pengembangan interoperabilitas sistem:** penyempurnaan arsitektur IT untuk mengatasi kendala format data dan kapasitas unggah berkas guna meminimalkan beban administratif tambahan.
3. **Penyusunan kebijakan transformasi digital:** perumusan regulasi dan Standard Operating Procedure (SOP) tata kelola IT yang komprehensif untuk menjamin keberlanjutan sistem serta mitigasi risiko operasional.

Limitasi dan Future Research

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang menjadi ruang bagi pengembangan studi selanjutnya:

1. **Cakupan lokasi,** penelitian ini hanya berfokus pada Universitas Negeri Yogyakarta, sehingga temuan bersifat sangat kontekstual dan terbatas dalam generalisasi statistik. Penelitian komparatif di masa mendatang disarankan melibatkan beragam struktur otonomi keuangan perguruan tinggi (misalnya perbandingan PTN-BH dan BLU)
2. **Perspektif subjek,** analisis hambatan interoperabilitas masih terbatas pada sudut pandang internal institusi. Penelitian multi-stakeholder selanjutnya perlu mengintegrasikan perspektif tim IT dan account officer dari mitra perbankan.

3. **Metodologi data**, penggunaan data kualitatif untuk mengukur struktur kognitif belum mencakup metrik kuantitatif yang presisi. Pendekatan metode campuran (*mixed-methods*) direkomendasikan untuk memvalidasi tingkat adopsi dan efisiensi sistem secara terukur.
4. **Fokus sektoral**, studi ini terfokus secara sempit pada unit keuangan sehingga kesiapan lintas sektor belum terevaluasi. Penelitian tata kelola IT (*IT Governance*) selanjutnya penting untuk mengkaji integrasi sistem akademik, kemitraan, dan keuangan secara holistik di lingkungan perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. Z., Abu Bakar, A. R., Ahmad, N. (2021). Social media adoption and its impact on firm performance: the case of the UAE e-government services. *International Journal of Public Administration*, 44(3), 210-224.
- Al-Mamary, Y. H. S., & Al-Nashmi, M. M. (2022). Modeling the determinants of management information system adoption in higher education institutions. *International Journal of Information Management Data Insights*, 2(2), 100110.
- Anagnostopoulos, I., Zevgolis, D., Moustakis, V. (2021). Time and process integration in digital government: A phenomenological study of public servants. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101588.
- Baskerville, R. L., Myers, M. D., & Yoo, Y. (2020). Digital first: The ontology of digital innovations and digital business models. *Journal of Strategic Information Systems*, 29(1), 101597.
- Bracci, E. (2009). Autonomy, responsibility and accountability in the Italian school system. *Critical Perspectives on Accounting (Volume 20 (3), April 2009, Hal 293-312)*
- Cordella A. & Tempini, N. (2015). E-government and public value creation: Hybrid coordinating mechanisms and the capability approach. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279-286.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Los Angeles: Sage Publications.
- Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Baabdullah, A. M., & Riberiro-Navarrete, S. (2021). Artificial intelligence and digital transformation in public sector: A review and research agenda. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101617.
- Handoko, B. L. (2019). The financial management digitalization in higher education. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 643-647.
- Husserl, E. (2001). *Logical Investigations (J. N. Findlay, Trans.)*. Routledge. (Original work published 1900–1901)
- Kemdikbud. (2021). *Guidelines for the Implementation of Integrated Academic Information Systems*.
- Kichuk, A., Sarker, S., Trusson, C. (2022). Understanding temporal frictions in digital transformation: A public sector perspective. *Information Systems Journal*, 32(4), 845-873.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2017). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm (15th ed.)*. Pearson Education.
- Law No. 12 of 2012 concerning Higher Education

- Lindgren, I., Madsen, C. O., Hofman, S., Melin, U. (2021). Close encounters and the digital frontline: Digital service encounters from the citizen and street-level bureaucrat perspective. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101576.
- Margetts, H. & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: a response to agency-level automation, bureaucracy and the internet. *Public Policy and Administration*, 28(3), 225-265.
- Mesah, I. K. (2023). Examining the influence of technical infrastructure and interoperability on e-government service adoption. *Government Information Quarterly*, 40(2), 101789.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781412995658>
- Nugroho, A., & Handoko, B. L. (2022). Evaluation of user satisfaction on integrated university financial information systems. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 100(14), 5210-5221.
- Pradana, A., Kurniawan, B. (2023). Technological dependence and agency in public university administrative staff. *Indonesian Journal of Public Administration and Governance*, 7(2), 145-159.
- Prasetyo, B. (2020). Change Management in Information Technology Implementation. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 45-56.
- Putra, A. D., Rahmawati, E. (2024). API integration efficiency and system stability in university financial management. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 9(1), 45-56.
- Putri, R. A., Suwardi, E., & Setiawan, D. (2024). Technological paradoxes in public university digital transformation: Evidence from Indonesian financial systems. *Journal of Accounting and Digital Governance*, 8(1), 112-128.
- Rahman, F. & Hidayat, A. (2022). Interoperability challenges in higher education management information systems. *Indonesian Journal of Information Systems*, 5(1), 34-47.
- Rana, N. P., Chatterjee, S., Dwivedi, Y. K., & Akter, S. (2023). Understanding the adoption of AI-enabled e-government services: An empirical study. *Production Planning & Control*, 34(10), 912-928.
- Sari, M. P., Handoko, B. L. & Wahyuni, S. (2025). User agency and technical bottleneck in integrated e-financial systems of higher education. *Journal of Accounting, Auditing & Finance Research*, 13(1), 78-92.
- Schou, J., Pors, A. S. (2020). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised public service encounters. *Social Policy & Administration*, 54(3), 464-477.
- Sommerville, I. (2016). *Software Engineering (10th ed.)*. Amerika: Addison-Wesley.
- Sulistyo, A. R. et al. (2019a). Transparency and Accountability of Higher Education Budget Performance through Financial Information System Integration. *Jurnal Riset dan Aplikasi: Akuntansi dan Manajemen* 4(1)

- Sulistyo, S., Santoso, H. B., & Wibowo, A. (2019b). The Influence of Socio-Technical Factors in the Successful Implementation of Information Systems. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(1), 23-34.
- Tiwari, S., Singh, S., & Bhattacharya, S. (2022). Mitigation of technostress in public administration: The role of IT support and feedback mechanisms. *Computers in Human Behavior*, 128, 107120.
- Venkatesh, V., Rai, A., & Sykes, T. A. (2022). Information and communication technology in public sector organizations: Agency, structure, and user empowerment. *MIS Quarterly*, 46(2), 890-918.
- Venkatesh, V., Skyes, T. A., Rai, A., & Setia, P. (2021). Governance and ICT implementation in public sector: Impact on user technostress and performance. *MIS Quarterly*, 45(1), 315-350.
- Wastell, D. & White, S. (2023). Digital time and administrative practice: Exploring temporality in e-government systems. *Public Administration Review*, 83(2), 310-324.
- Widiarti, E. (2024). *An Introduction to Information Systems*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Wulandari, D. (2025). The Effect of Ease of Use on the Effectiveness of Administrative Services in Higher Education. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 12(1), 10-19.
- Ziemba, E., Papaj, T., Zelazny, R. (2013). A framework for evaluating e-government in public administration. *Issues in Information Systems*, 14(1), 328-339.