

Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard Pada Universitas Terbuka Palembang

M. Nejatullah Sidqi^{1*)}, Ahmad Marsehan²

¹Teknologi Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas PGRI Silampari, Lubuklinggau

²Teknologi Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas PGRI Silampari, Lubuklinggau

¹Jln. Mayor Toha, Kota Lubuklinggau, 31626, Indonesia

²Jln. Mayor Toha, Kota Lubuklinggau, 31626, Indonesia

email: ¹neja.sidqi97@gmail.com, ²ahmadmarsehan10@gmail.com

Abstract – The rapid development of technology has an impact on the lives of people, both individuals and organizations responsible for monitoring technological progress. The transformation of information technology is carried out at an educational institution like the Palembang Open University to facilitate academic service, by creating academic information system services. The academic information system is running, then it is necessary to carry out a performance measurement analysis of the information system. Measurement of information system performance using the IT Balance Scorecard (IT BSC) method that is oriented to academic service performance according to the purpose. The measurement is carried out using the Capability Maturity Model (CMM) method to obtain a score or weight from the results of the analysis obtained. Then the analysis is done using four measuring perspectives with the Capability Maturity Models (CMM) consisting of Corporate Contribution obtaining a measuring result of 3.1, Customer Orientation obtaining the measuring results of 3.2, Operational Excellence obtains the measurements of 3.1 and future Orientation receiving the measures of 2.75. Then level measurement is performed on academic information system services using IT Balance Scorecard (IT BSC), overall perspective measurements obtained Defined or level 3 equivalent results.

Abstrak – Perkembangan teknologi yang sangat pesat memberikan dampak terhadap kehidupan masyarakat, baik individu maupun organisasi yang bertugas memantau kemajuan teknologi. Transformasi teknologi informasi dilakukan pada sebuah institusi pendidikan seperti pada Universitas Terbuka Palembang untuk mempermudah pelayanan akademik, dengan membuat layanan sistem informasi akademik. Sistem informasi akademik yang telah berjalan, maka perlu dilakukan analisis pengukuran kinerja sistem informasi. Pengukuran kinerja sistem informasi menggunakan metode IT Balance Scorecard (IT BSC) yang berorientasi pada kinerja layanan akademik sesuai dengan tujuan. Sedangkan pengukuran dilakukan dengan metode Capability Maturity Model (CMM) untuk mendapatkan skor atau bobot dari hasil analisis yang didapatkan. Kemudian analisis dilakukan menggunakan empat perspektif pengukuran dengan Capability Maturity Model (CMM) terdiri *Corporate Contribution* mendapatkan hasil pengukuran sebesar 3,1, *Customer Orientation* mendapatkan hasil pengukuran sebesar 3,2, *Operational Excellence* mendapatkan hasil pengukuran sebesar 3,1 dan *future Orientation* mendapatkan hasil pengukuran sebesar 2,75. Kemudian pengukuran level dilakukan pada layanan sistem informasi akademik

menggunakan IT Balance Scorecard (IT BSC), secara keseluruhan pengukuran perspektif mendapatkan hasil *Defined* atau setara level 3.

Kata Kunci – Analisis Sistem Informasi, IT Balanced Scorecard, Capability Maturity Model

I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, teknologi informasi berkembang sangat pesat, saat ini informasi sudah sangat mudah didapatkan oleh semua pengguna, salah satunya adalah meluasnya penggunaan internet dalam kehidupan Masyarakat[1]. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu tujuan untuk mampu bersaing dan bersaing dalam memberikan pelayanan akademik yang terbaik. Berkat teknologi informasi yang dikembangkan oleh berbagai institusi pendidikan, telah menjadi sistem informasi akademik yang dapat diakses penggunaanya secara online. Pemanfaatan sistem informasi dalam dunia akademik telah banyak dimanfaatkan oleh lembaga-lembaga pendidikan khususnya lembaga Pendidikan[2]

Sistem informasi akademik merupakan suatu sistem yang dibangun dengan tujuan untuk mengelola data akademik dan seluruh fungsi pengelolaan perkuliahan mahasiswa sedemikian rupa sehingga memberikan kemudahan bagi penggunaanya dalam operasional pengelolaan akademik kampus secara online yang ada di lingkungan kampus seperti universitas terbuka Palembang[3].

Universitas Terbuka Palembang berdiri sejak tahun 1984 dan mempunyai 4 fakultas yaitu Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Sains dan Teknologi, dan Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Terbuka Palembang juga merupakan salah satu perguruan tinggi yang menggunakan sistem informasi akademik dalam kegiatan pengajarannya.

Hasil observasi dan wawancara di lingkungan universitas terbuka palembang dengan ketua bagian TI Universitas Terbuka Palembang dan beberapa pegawai bagian TI menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan yang menimbulkan keluhan dari pengguna, seperti keluhan

informasi tersebut. sistem dinilai masih belum lengkap dalam hal pendataan, sering terjadi kesalahan dan sulit diakses, kandungan informasi dinilai kurang optimal, terlalu rumit untuk dipahami, serta tampilan sistem informasi juga kurang terstruktur dan tidak lengkap. Membutuhkan perhatian kepala pusat pengembangan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna sistem yang berkembang.

Universitas terbuka dikenal sebagai universitas yang menggunakan sistem pembelajaran online, sehingga kesalahan sekecil apa pun dalam sistem informasinya akan berdampak besar terhadap pendapat penggunanya, yakni: mahasiswa, dosen serta dalam merekrut mahasiswa. Dari beberapa faktor yang diamati, terdapat kekurangan, maka dari itu kekurangan tersebut dapat dilakukan analisis sistem informasi akademik.

Adapun beberapa metode perhitungan kinerja untuk analisis sistem informasi, seperti IT Balanced Scorecard, Performance Prism, analisis TEV, dll, namun IT Balanced Scorecard dipilih oleh peneliti sebagai metode perhitungannya, karena pengukuran kinerja sistem informasi dengan metode ini lebih tepat sasaran. dipertimbangkan lebih rinci. dan dapat membuat perencanaan strategis masa depan. Oleh karena itu dalam hal ini peneliti lebih memilih metode perhitungan IT Balanced Scorecard untuk mengukur kinerja sistem informasi yang ada[4]

Hingga saat ini sudah banyak penelitian mengenai metode pengukuran tersebut, salah satunya adalah penilaian Raenal Fikri pada tahun 2019 terhadap kinerja sistem informasi dengan metode IT Balanced Scorecard, serta penelitian Neti Triana dan Frederik Samuel Papilaya yang menghasilkan perhitungan. . penampilan Kinerja aplikasi. Sistem informasi hari libur elektronik menggunakan IT Balanced Scorecard tahun 2021.

Hasil dari kedua penelitian itu dirasa mampu untuk menjawab persoalan sistem informasi yang ada pada masing masing tempat yang menjadi pusat penelitian itu. Namun untuk penelitian kali ini difokuskan pada analisis kinerja sistem informasi bidang akademik dikarenakan proses akademik yang menggunakan sistem informasi sangat penting untuk dikembangkan guna memaksimalkan proses pembelajaran yang ada di Universitas itu sesuai dengan visi serta misi nya

Atas dasar latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melaksanakan penelitian tentang evaluasi kinerja sistem informasi akademik menggunakan metode IT Balanced Scorecard pada Universitas Terbuka Palembang.

II. PENELITIAN YANG TERKAIT

Penelitian sebelumnya mengenai IT Balanced Score Card dilakukan oleh Iib Sohibil Millah, kerangka analisis kinerja sistem informasi akademik di kampus universitas, maka metode IT Balanced Scorecard dapat digunakan karena analisis ini berguna dalam memberikan feedback kepada

pihak administrasi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazal untuk mengetahui sejauh mana kinerja sistem informasi dalam kampus. penggunaan dijawab oleh responden sistem dan jawaban sebagai operator jaringan IT Jawaban perspektif Balanced Scorecard menurut Poin pencapaian indikator kinerja menjelaskan kontribusi sistem informasi akademik terhadap pencapaian tujuan strategis institusi.[5]

Terdapat penelitian lain yang dilakukan oleh Lies Aryani, tahun 2022, mengungkapkan bahwa pengukuran kinerja sistem informasi Kribo.id dengan IT Balanced Scorecard dapat disimpulkan bahwa manfaat penggunaan sistem informasi belum dapat dirasakan sepenuhnya dalam menunjang proses bisnis organisasi. Hal ini terlihat dari empat aspek yang diukur kinerjanya, yaitu dari perspektif kontribusi bisnis dengan total skor 73,70%, dari perspektif orientasi pengguna dengan total skor 74,87%, dari perspektif peningkatan operasional. , skor total 71,12%. dan perspektif orientasi masa depan menghasilkan skor total 71,12%. Skor total sebesar 71,89% mencapai persentase nilai yang cukup, masih jauh dari mencapai tujuan yang telah ditetapkan, oleh karena itu disarankan untuk memperbaiki sistem inisiatif Kribo.id di masa mendatang[6].

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Flourensia Spty Rahayu Tahun 2017, berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada saat pendaftaran mahasiswa baru pada sistem informasi PMB UAJY dengan menggunakan IT Balanced Scorecard sebanyak orang, maka dapat disimpulkan manfaat dari penggunaan sistem informasi PMB (dalam hal ini sistem PMB Online dan sistem). MISI) belum sepenuhnya diketahui karena mendukung visi organisasi. Terlihat dari empat aspek yang diukur kinerjanya, hanya ada satu aspek atau kontribusi bisnis yang terbukti mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi dengan mencapai faktor penentu keberhasilan yang diinginkan. Pengukuran kinerja dari tiga sudut pandang lain yaitu, orientasi pelanggan, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan menunjukkan bahwa penggunaan sistem Informasi PMB masih belum dapat memberikan manfaat penuh bagi pencapaian tujuan organisasi. Dari ketiga aspek yang masih lemah, disarankan agar UAJY mengambil inisiatif untuk memperbaiki sistem MISI dan sistem PMB online[7]

Penelitian terkait berikutnya Muhammad tahun 2017. Pengukuran kinerja sistem informasi akademik Universitas Serambi Mekkah dilakukan dengan menggunakan framework BSC-IT untuk mengetahui kinerja sistem berdasarkan tujuan strategis lembaga pendidikan. Melihat gambaran tujuan strategis lembaga pendidikan dan TI Dari perspektif BSC, beberapa indikator kinerja utama misalnya. yang mengarah pada pencapaian tujuan sistem. Dari indikator-indikator yang diperoleh maka dibuat sebab akibat yang menjelaskan hubungan antara masing-masing indikator kinerja yang pada akhirnya mencapai tujuan sistem, kemudian dihitung tingkat kinerja sistem yang diperoleh dari perhitungan survei berdasarkan kepentingan masing-masing indikator. BSC Dari

perspektif TI. Apabila dilakukan pengukuran kinerja sistem informasi akademik dengan menggunakan kerangka teknologi informasi BSC, hasil akhir menunjukkan bahwa kinerja sistem informasi akademik masih lemah yakni belum mampu mendukung efektivitas pelayanan administrasi pendidikan tinggi[8]

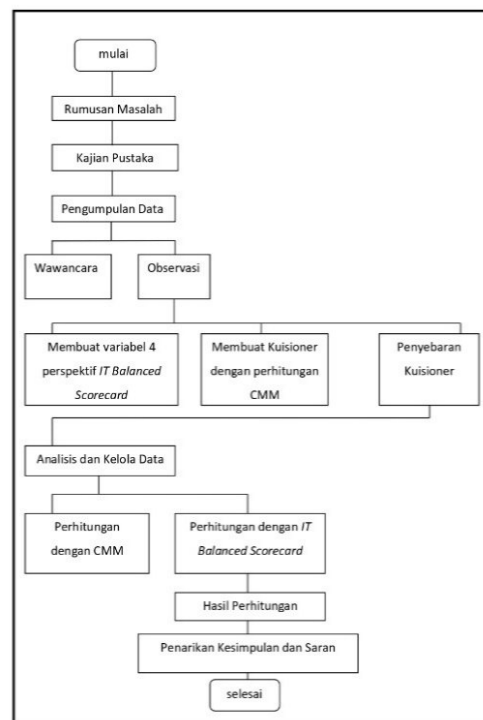
III. METODE PENELITIAN

A. Tahapan Penelitian

Pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan sebuah pendekatan deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian pada Universitas Terbuka Palembang Jl.Kol.H.Burlian No.96. Karya Baru, Kec. Alang-Alang Lebar, Kota Palembang Sumatera Selatan 30154. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode IT Balanced Scorecard.

Balanced Scorecard pada tahun 1992 dikenalkan oleh Kaplan dan Norto. Konsep Balanced Scorecard dikembangkan untuk mengukur kinerja keuangan, yang memberikan gambaran komprehensif tentang keadaan manajemen bisnis. Pada tahun 1997, Van Grembergen dan Van Bruggen memperkenalkan Balanced Scorecard (BSC) untuk departemen teknologi informasi dalam organisasi. Konsep Balanced Scorecard yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton dapat diterapkan pada fungsi TI dan prosesnya pada sistem Balanced Scorecard menurut penelitian (Grembergen dan Haes), sehingga TI mempunyai peran penting dalam mengolah data dengan lebih akurat[8].

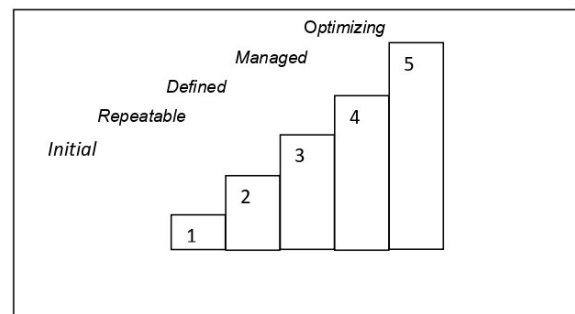
Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuisisioner, dokumentasi dan data sekunder. Populasi pada penelitian yang ini berjumlah sebanyak lebih kurang berjumlah 15000 orang termasuk seluruh civitas akademika Universitas Terbuka Palembang. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang berarti teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atas peneliti tentang sampel paling baik, serta bermanfaat untuk mewakili populasi. Maka dari itu peneliti mengambil sampel sebanyak 4 orang menjadikan responden berdasarkan bidang Teknologi Informasi pada Universitas Terbuka Palembang serta dapat memberikan pertanyaan apa saja yang diinginkan oleh peneliti. Berikut gambaran tahapan penelitian.



Gambar. 1 Tahapan Penelitian

B. Metodologi Analisis Capability Manurity Model (CMM)

Teknik analisis Capability Manurity Model (CMM) memiliki 5 tahapan dalam CMM yang terdiri dari karakter disuatu/organisasi. Berikut gambar mengenai *Capability Manurity Model*



(Sumber : Keyes, 2005)

Gambar 2. Capability Manurity Model

Pada penjelasan level *Capability Manurity Model* :

Tahap 1, *Initial*, sebuah proses yang belum memiliki kejelasan

Tahap 2, *Repeatable*, sebuah kontrol untuk keuangan serta sebagainya

Tahap 3, *Defined*, kegiatan olah, terstandarisasi terdokumentasi serta terintegrasi dengan organisasi.

Tahap 4, *Quantitatively Managed*, dilakukan menggunakan metode kuantitatif serta telah mempunyai ukuran secara mendetail.

Tahap 5, *Optimizing*, meningkatkan segala proses secara berkesinambungan.

Selanjutnya terdapat level capability model pada IT Balanced Scorecard terdapat pada Tabel 1.

Tabel I. Capability Manurity Model Pada IT Balanced

Level	Definition
Level 1 Initial	A process that accomplished the needed work to produce identified output work product using identified input work products the specific goals of the process area are satisfied.
Level 2 Repeatable	A performed process that is also planned and execute in accordance with policy, employs skilled people having adequate resource to produce controlled outputs, involves relevant, stakeholder, is monitoring, controlled, and reviewed and is evaluated for adherence to its process description.
Level 3 Defined	A managed proceses that is tailored from the organization set of standard processes according to the organizations tailoring guidelines, and contributes work product, measures, and other process improvement information to the organizational process assets
Level 4 Managed	A defined process the is controlled using statistical and other quantitaive tecniqaues, the product quality, service, quality, and process performance attributes are measurable and controlled throughtout the project
Level 5 Optimized	A quantitatively managed process that is improved based on an understanding of the common causes of variation inherent in the process. A process that focuses on continually improving the range of process performance through both incremental and innovative improvement

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

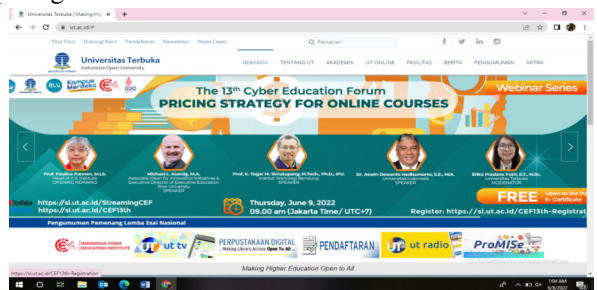
A. Gambaran Umum

Sistem informasi akademik pada perguruan tinggi merupakan sebuah kebutuhan, apalagi di era teknologi informasi saat ini. Hanya melalui browser <https://www.ut.ac.id> pengguna dapat dengan mudah menggunakan sistem untuk memudahkan proses perkuliahan. Sistem informasi akademik ini dikelola langsung oleh departemen IT dan tenaga industri di seluruh Indonesia dan dikendalikan langsung oleh Universitas Terbuka. Universitas Terbuka Palestina sejauh ini memiliki sekitar 15.000 mahasiswa dari seluruh fakultas dan program studi pada tahun ajaran 2021-2022. Adapun tampilan dari sistem informasi akademik pada Universitas Terbuka Palembang yang telah digunakan oleh penggunanya sebagai berikut seperti pada gambar 3.



Gambar 3. Tampilan Home

Tampilan Gambar 4.1 halaman awal sistem informasi akademik saat pertama kali dibuka melalui internet dengan link www.ut.ac.id. Pada home screen ini kita dapat melihat bagian UT dan Informasi Akademik pada menu utama Home. Menu home merupakan layar terbuka ketika kita masuk ke halaman beranda, menu UT berisi informasi tentang segala hal umum yang membahas tentang universitas terbuka, menu akademik berisi beberapa pilihan fakultas yang ada di universitas terbuka. Kemudian terdapat tampilan beranda seperti gambar 4.



Gambar 4. Tampilan Menu Beranda

Pada gambar 4 menampilkan. halaman utama halaman beranda, yang menampilkan berbagai informasi atau peristiwa penting yang berlangsung di Universitas Terbuka. Menu ini biasanya menampilkan informasi terkini tentang UT.

B. Hasil Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Akademik dari Setiap Perspektif

Pengukuran kinerja sistem informasi dari setiap perspektif memiliki mekanime perhitungan yang dilakukan dengan menyusun pembobotan kemudian dilakukan menghitung hasil pembobotan, berikut hasil pengukuran yang dilakukan dengan pengukuran keseluruhan kinerja pada perspektif *Corporate Contribution* Tabel 2.

Tabel II. Corporate Contribution

Objective (Tujuan)	Measures (Ukuran)	Bobot Objective (Tujuan)	Bobot Measures (Ukuran)
Business/IT	a. Rencana operasional/ persetujuan anggaran	3,25	3,25
Value Delivery	a. Diukur dalam kinerja unit bisnis	3,25	3,25
Cost Management	a. Pencapaian target biaya dan pemulihan	3,1	3,25
	b. pencapaian target biaya unit		3
Risk Management	a. Hasil audit internal	3,0	3
	b. Pelaksanaan		3,25

	inisiatif keamanan		
	c. penilaian pemulihan bencana		3
<i>Inter – Company Synergy Achievement</i>	a. Solusi sistem tunggal	3,25	3,25
	b. Persetujuan arsitektur target		3,25
	c. Pencapaian pengurangan biaya integrasi yang ditargetkan		3
	d. Integrasi organisasi IT		3,5
Total bobot			35
Hasil Perspektif <i>Corporate Contribution</i>			3,1
<i>Level 3 = Defined</i>			

Selanjutnya pengukuran kinerja sistem informasi akademik pada perspektif *Customer Orientation* dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel III. Customer Orientation

<i>Objective (Tujuan)</i>	<i>Measures (Ukuran)</i>	<i>Bobot Objective (Tujuan)</i>	<i>Bobot Measures (Ukuran)</i>
<i>Customer Satisfaction</i>	a. Transparansi dan tingkat biaya	3,1	2,75
	b. Kualitas layanan dan respon		3,25
	c. Saran dan dukungan IT		3,5
	d. Kontribusi untuk tujuan bisnis		3,25
<i>Competitive Cost</i>	a. Pencapaian target biaya unit	3,6	3,75
	b. Tingkat kerja rata-rata		3,5
<i>Development Service Performance</i>	a. Nilai keberhasilan proyek utama	3,25	3,5
	b. Pencapaian tujuan yang ditargetkan		3,5
	c. Kepuasan pengguna		3
	d. Kepuasan tata kelola proyek		3
<i>Operational Service Performance</i>	a. Pencapaian tingkat layanan	3,25	3,25
Total bobot			36,25
Hasil Perspektif <i>Customer Orientation</i>			3,2
<i>Level 3 = Defined</i>			

Selanjutnya terdapat hasil pengukuran kinerja sistem informasi akademik pada perspektif *Operational Excellence* pada tabel 4.

Tabel IV. Operational Excellence

<i>Objective (Tujuan)</i>	<i>Measures (Ukuran)</i>	<i>Bobot Objective (Tujuan)</i>	<i>Bobot Measures (Ukuran)</i>
<i>Development Process Performance</i>	1. Fungsi di ukur dari :		
	a. Produktivitas	3,5	3,5
	b. Kualitas		3,75
	c. Penyampaian informasi		3,25
<i>Operational Process Performance</i>	2. Tolak ukur di ukur dari :		
	a. Produktivitas	3	3,5
	b. Responsif		3
	c. Perubahan efektifitas manajemen		2,75
	d. Tingkat terjadinya insiden		2,75
3. Tingkat kelulusan dan patuhan dalam proses prioritas:			
<i>Process Maturity</i>	a. Perencanaan dan pengorganisasian	2,8	3
	b. Akuisisi dan implementasi		2,75
	c. Pengiriman dan dukungan		2,75
	d. Monitoring		3
<i>Enterprise Architecture Management</i>	a. Persetujuan arsitektur proyek utama	3,3	3
	b. Akuisisi produk		3,75
	c. Penilaian terhadap inf teknologi		3,25
Total bobot			44
Hasil Perspektif <i>Operational Excellence</i>			3,1
<i>Level 3 = Defined</i>			

Kemudian hasil pengukuran selanjutnya dilakukan kinerja sistem informasi akademik pada Perspektif *Future Orientation* terdapat pada Tabel 5

Tabel V. Future Orientation

<i>Objective (Tujuan)</i>	<i>Measures (Ukuran)</i>	<i>Bobot Objective (Tujuan)</i>	<i>Bobot Measures (Ukuran)</i>
<i>Human Resource Management</i>	1. Hasil terhadap sasaran		
	a. Adanya pelatihan dan pendidikan bagi staff	2,3	2,25
	b. Pergantian staff		1,75
	c. Staff dapat dididik		3
	d. Pengembangan profesional harian per anggota staff		2,25
2. Skor survei kepuasan karyawan dinilai dari :			
<i>Employee Satisfaction</i>	a. Kompensasi	3	3
	b. Iklim kerja		3
	c. Feedback		3
	d. Pengembangan diri terhadap potensi yang dimiliki		2,75
	e. Visi dan tujuan		3,25
<i>Knowledge Management</i>	a. Penyampaian perbaikan proses internal petunjuk pengguna	3	3
	b. Implementasi materi yang dipelajari		3
Total bobot			30,25
Hasil Perspektif <i>Future Orientation</i>			2,75
<i>Level 3 = Defined</i>			

C. Pembahasan Hasil Pengukuran setiap Perspektif

Pengukuran yang dilakukan pada sistem informasi akademik Universitas Terbuka Palembang menghasilkan hasil dari kinerja dari sistem informasi yang diukur menggunakan IT Balance Scorecard. Pengukuran yang dilakukan terdiri dari empat perspektif terdiri dari perspektif *Corporate Contribution*, *Customer Orientation*, *Operatioanal Excellence* dan *future Orientation*.

Pengukuran Kinerja perspektif *Corporate Contribution* pada tabel 2 dengan menggunakan lima objek pengukuran yang terdiri dari Business/IT, Value Delivery, Cost Management, Risk Management dan Inter-company Synergy Achievement, menggunakan 11 indikator pengukuran menghasilkan total bobot sebesar 3. Sedangkan hasil rata-rata dari 5 objek pengukuran tersebut sebesar 3,1. Selanjutnya pengukuran yang dilakukan menggunakan IT Balanced Scorecard menghasilkan pengukuran dengan kategori *Defined*. Hasil pengukuran dengan kategori *Defined* menjelaskan bahwa kinerja pada sistem informasi telah berjalan dengan baik, sehingga telah memenuhi standar, prosedur serta metode yang ada.

Perspektif pengukuran selanjutnya *Customer Orientation* menggunakan empat tujuan yaitu customer satisfaction, competitive cost, development service performance dan operational service performance dengan menggunakan 11 kriteria atau indikator dari pengukuran pada tabel 3, menghasilkan total bobot sebesar 36,2, kemudian pengukuran yang telah dilakukan menghasilkan rata-rata sebesar 3,2. Perspektif *Customer Orientation* yang telah diukur, selanjutnya diukur menggunakan IT *Balanced Scorecard* yang menghasilkan kategori *Defined* atau level 3. Hasil kategori yang telah didapatkan menerangkan bahwa kinerja sistem informasi akademik dari perspektif *Customer Orientation*, telah memenuhi standar dari operasional prosedur dan metode yang dilakukan sudah berjalan dengan baik.

Pengukuran selanjutnya menggunakan perspektif *Operational Excellence*, dengan 4 tujuan terdiri dari *Development Process*, *Operation Process Performance*, *Process Manurity* dan *enterpise architecture management*, kemudian terdiri dari 14 kriteria atau indikator pada tabel 4 menghasilkan total bobot sebesar 44, dengan hasil rata-rata sebesar 3,1. Selanjutnya pengukuran yang dilakukan menggunakan metode IT *Balance Scorecard* setelah dilakukan perhitungan maka didapatkan hasil *Defined* atau level 3. Maka dari itu pengukuran sistem informasi akademik dari perspektif *Operational Excellence* bahwa sistem tersebut telah berjalan dengan baik dan memenuhi standar operational procedure yang telah dijalankan.

Pengukuran terakhir dilakukan pada perspektif *Futere Orientation*. Perspektif ini memiliki 3 tujuan diantaranya *Human Resource Management*, *Employe Satisfaction* dan *Knowledge Management*, kemudian menggunakan 11 indikator atau kriteria. Dari pengukuran yang telah dilakukan pada tabel 5, menghasilkan total bobot pengukuran berjumlah 30,25 dengan hasil rata-rata pengukuran sebesar 2,75. Kemudian untuk pengukuran dengan IT *Balance Scorecard* didapatkan pada level *Difined* atau level 3. Dari hasil didapatkan maka, sistem informasi menggunakan

perspektif *Future Orientation* telah berjalan dengan baik dan memenuhi standar operational procedure.

V. KESIMPULAN

Penelitian menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* untuk analisis kinerja Sistem Informasi Akademik pada Universitas Terbuka Palembang. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka pengukuran dengan menggunakan 4 perspektif yang terdiri dari *Corporate Contribution*, *Customer Orientation*, *Operatioanal Excellence* dan *future Orientation* memiliki hasil yang berbeda-beda. Hasil tertinggi didapatkan oleh Perspektif *Customer Orientation* dengan nilai 3,2 sedangkan untuk perspektif *Corporate Contribution* dan *Operation Excellence* sebesar 3,1. Kemudian hasil terendah didapatkan perpektif *future orientation* dengan hasil pengukuran sebesar 2,75.

Sedangkan hasil dari pengukuran menggunakan metode IT *Balanced Scorecard* berdasarkan dari nilai CMM yang didapatkan menghasilkan Level 3 atau *Defined* untuk semua perspektif. Selanjutnya dari hasil pengukuran tersebut didapatkan bahwa sistem informasi akademik pada Universitas Terbuka Palembang telah cukup berjalan dengan baik serta menggunakan standart operational prosedur yang ada. Kemudian dapat dilakukan peningkatan dalam perbaikan sistem informasi berdasarkan hasil pengukuran yang didapatkan, untuk mendapatkan level BSC yang lebih tinggi dari pengukuran yang sebelumnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terimakasih kepada Pimpinan, Pegawai dan Staff IT Universitas Terbuka Palembang yang telah bekerjasama untuk memberikan dukungan kepada kami sebagai peneliti dalam melaksanakan penelitian terhadap evaluasi kinerja sistem informasi akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Anih, "Modernisasi Pembelajaran Di Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikas," *J. Pendidik. UNSIKA*, vol. 4, no. 2, pp. 185–196, 2016, [Online]. Available: <http://journal.unsika.ac.id/index.php/judika>
- [2] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [3] I. Irawan, "Pengembangan Sistem Informasi Akademik Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 1, no. 2, pp. 55–66, 2018, doi: 10.36378/jtos.v1i2.21.
- [4] A. F. Syarif, P. N. Basuki, and A. F. Wijaya, "Analisa Kinerja Sistem Informasi / Teknologi Informasi pada PT. Bank Central Asia Menggunakan Kerangka IT Balanced Scorecard," *JSI J. Sist. Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 1491–1502, 2018, doi: 10.36706/jsi.v10i1.8039.
- [5] I. S. Millah and Lasimin, "Analisis Kinerja Sistem Informasi Akademik (Siakad) Menggunakan Metode It Balanced Scorecard Di Universitas Nahdlatul

- Ulama Al Ghazali Cilacap,” *JOINICS J. Informatics Comput. Sci.*, vol. 1, no. 1, pp. 8–13, 2018.
- [6] L. Aryani, A. Andrianti, L. Y. Astri, and E. Rohaini, “Analisis Kinerja Sistem Informasi Pada Kribo.Id dengan Metode IT Balanced Scorecard,” *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 16, no. 1, pp. 10–19, 2022, doi: 10.33998/mediasisfo.2022.16.1.1166.
- [7] F. S. Rahayu, R. D. Ginantaka, and Y. S. P. WP, “Analisis Manfaat Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru Dengan Metode It Balanced Scorecard,” *J. Terap. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 99–108, 2017, doi: 10.21460/jutei.2017.12.21.
- [8] Muhammad, R. Munadi, and M. Subianto, “Pengukuran Kinerja Sistem Informasi pada Universitas Serambi Mekkah Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard,” *Inotera*, vol. 2, no. 2, pp. 36–41, 2017.