PENYELARASAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN STRATEGI ORGANISASI DALAM IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ADMNISTRASI PERSURATAN (SIAP) MENGGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD*

SKRIPSI

OLEH:
PUJA MARSELA
2020803041

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
2024

PENYELARASAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN STRATEGI ORGANISASI DALAM IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ADMNISTRASI PERSURATAN (SIAP) MENGGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD*

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh Gelar
Sarjana Komputer Dalam Bidang Sistem Informasi

Oleh

PUJA MARSELA
2020803041

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
2024

HALAMAN PENGESAHAN

PENYELARASAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN STRATEGI ORGANISASI DALAM IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ADMNISTRASI PERSURATAN (SIAP) MENGGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD*

Oleh
PUJA MARSELA
2020803041

Telah Disetujui dan Disahkan Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing 11
Catur Eri Gunawan, S.T., M.Cs.	**Sri Rahayu, M. Kom.**
NIP.198605032019031009	**NIP. 199101042023212041**

Mengetahui
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi

Gusmelia Testiana, M. Kom.
NIP.197508012009122001

Motto:

"Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap"

(Qs. Al-Insyirah 94: 6-8)

Skripsi ini kupersembahkan:

Kedua malaikat hidupku

***My hero in my life*, cinta pertamaku yang tiada hentinya berkorban memperjuangkan pendidikan anak-anaknya. Terima kasih bakku Andri Yadi atas segala jerih payah dan pengorbananmu selama ini. Wanita Surgaku yang telah melahirkanku. Terima kasih umakku Rohini atas doa-doa, motivasi, perhatianmu yang menjadi kekuatanku untuk menyelesaikan skripsi ini agar menjadi kebanggaan.**

Kakak dan adikku tersayang

Cak Revi Novita, adek Anggri Setiawan, dan adek Anggra Irawan. Terima kasih telah menjadi partner terbaik saling memberikan support untuk membahagiakan kedua orang tua kita. Mari menjadi versi lebih hebat!

My self

Dengan segala rasa syukur dan terima kasih kepada diri sendiri yang terus berjuang tanpa menyerah, dan tetap percaya bahwa setiap usaha pasti ada hasilnya. Skripsi ini menjadi bukti atas kerja keras, komitmen, dan dedikasi yang saya berikan.

Seluruh Keluarga besarku

Terimakasih telah memberikan doa-doa, dukungan, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dosen Pembimbing dan Penguji

Terima kasih Bpk Catur Eri gunawan, M.Cs. Ibu Sri Rahayu, M.kom. Ibu Dr. Fenny Purwani M.kom. Bpk Muhammad Leandry Dalafranka, M.Kom. Telah membimbing dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.

My support system

Terima kasih Alben prayuda atas waktumu mendengarkan keluh kesahku, dukungan, motivasi, materi maupun doamu. Mari tumbuh dengan proses yang lebih baik, jadilah orang sukses seperti yang apa yang diinginkan!

Twinku

Desty Amelia terima kasih cuneng, sudah menjadi teman yang sangat welcome memberikan waktu luang untuk menemani dan bertukar cerita.Mari berpetualang lebih jauh lagi.

Sahabat seperjuangan

Terima kasih (Nadia Agita, Putri Safitri,Siti Hapsyah Adelia ,Rizky Nur Annisa, Aditya febriansyah, dan Muhammad riduan) yang sudah menjadi teman selayaknya keluarga,teman suka duka dunia perkuliahan, semangat untuk kita. *See you on top guys!.*

Keluarga KKN pagar negara

Terima kasih (ayuk mawar, dami, endah, siska,nisa,chisty, serlida, fadli, serdi, dan deni) seindah cerita selama 40 hari yang kalian hadirkan menjadi pelengkap serta semangat dalam menyelasaikan skripsi ini.

Teman seperjuangan

Terima kasih teman-teman sistem infromasi kelas B dan teman-teman sistem informasi UIN Raden Fatah angkatan 2020, semoga cepat menyelesaikan studynya dan semoga silaturahmi kita terjalin sampai kapanpun.

(Puja Marsela,18-12-2024)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama	: Puja Marsela
Tempat dan tanggal lahir	: Bumi Genap, 19 Desember 2001
Program Studi	: Sistem Informasi
NIM	: 2020803041

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interprestasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pertanyaan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang
Yang membuat pernyataan

Puja Marsela
NIM.2020803041

ALIGNMENT OF INFORMATION TECHNOLOGY WITH ORGANIZATIONAL STRATEGY IN THE IMPLEMENTATION OF THE DOCUMENT ADMINISTRATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (SIAP) USING THE IT BALANCED SCORECARD

ABSTRACT

The alignment between Information Technology (IT) and organizational strategy is a crucial factor that connects the objectives and expectations of IT implementation with the achievement of vision, mission, and sustained competitive advantage within an organization. In higher education institutions, this alignment is essential to support efficiency and effectiveness in various processes such as education, research, administration, and community service. The Information System for Administrative Document Management (SIAP) at Universitas Tridinanti Palembang was developed to facilitate access to information related to correspondence, document filing, and disposition processes accurately. This Information System has been implemented for a considerable period since 2020, and therefore, it is necessary to evaluate the alignment of SIAP with the strategies it aims to achieve. This research uses all perspectives of the IT Balanced Scorecard, including the user orientation perspective, organizational contribution perspective, operational excellence perspective, and future orientation perspective. Data for this study was collected through observation, interviews, and questionnaires, followed by calculations using Key Performance Indicators (KPI) and the Capability Maturity Model (CMM). The results of this study show that the highest value was achieved in the user orientation perspective with a score of 84.89%. This was followed by the organizational contribution perspective, which scored 78.83%. The future orientation perspective had the lowest score, at 59.72%, and the operational excellence perspective scored 3.19%.

Keywords: *Aligning IT with Corporate Strategy, Administration Correspondence Information Management System (SIAP), IT Balanced Scorecard.*

PENYELARASAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN STRATEGI ORGANISASI DALAM IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ADMNISTRASI PERSURATAN (SIAP) MENGGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD*

ABSTRAK

Keselarasan antara Teknologi Informasi (TI) dengan strategi organisasi merupakan faktor penting yang menghubungkan tujuan dan harapan dari implementasi TI dalam pencapaian visi, misi, serta keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam suatu organisasi. Pada lembaga pendidikan tinggi, keselarasan tersebut penting dalam mendukung efisiensi dan efektivitas dalam berbagai proses, seperti pendidikan, penelitian, administrasi, dan pengabdian kepada masyarakat. Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) yang ada di Universitas Tridinanti Palembang dibuat untuk mempermudah akses terhadap informasi mengenai surat-menyurat, dokumen berkas surat, dan proses disposisi secara tepat. Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan ini telah diimplementasikan dalam kurun waktu cukup lama sejak tahun 2020 maka perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui keselarasan SIAP dengan strategi yang ingin dicapai. Penelitian ini menggunakan semua perspektif dari *IT Balanced Scorecard* yakni perspektif orientasi pengguna, perspektif kontribusi perusahaan, perspektif keunggulan operasional dan perspektif orientasi masa depan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan kuisioner, kemudian menggunakan perhitungan dengan *Key Performance Indicators* (KPI) dan *Capability Maturity Model* (CMM). Hasil dari penelitian ini, Untuk nilai paling tinggi didapat pada perpsektif orientasi pengguna sebesar 84.89%. selanjutnya perpsektif kontribusi organisasi dengan nilai sebesar 78.83%. dan pada perpsektif orientasi masa depan memilki nilai paling rendah yaitu 59.72. kemudian perspektif keunggulan operasional dengan nilai 3.19.

Kata Kunci : Keselarasan TI dengan Strategi Organisasi, Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP), *IT Balanced Scorecard*

KATA PENGANTAR

Puji Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Alaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman.

Dalam penulisan Skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan Skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan yang bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan nasehat dan pemikiran dalam penulisan proposal ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2. Dr. Muhammad Isnaini, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Gusmelia Testiana, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Catur Eri Gunawan, S.T,. M.Cs., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
5. Sri Rahayu, M.Kom., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
6. Orang Tua, saudara-saudaraku, seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

Palembang, 2024
Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Batasan Masalah 5
1.4 Tujuan Penelitian 6
1.5 Manfaat Penelitian 6
BAB II LANDASAN TEORI **7**
2.1 Ayat Al-Qur'an Yang Berhubungan Dengan Penelitian 7
2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Penelitian 8
2.2.1 Keselarasan Teknologi Informasi Dengan Starategi Organisasi 8
2.2.2 Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) 9
2.2.3 *IT Balanced Scorecard* 10
2.2.5 *Critical Success Factors* (CSF) 14
2.2.6 *Key Performance Indicator* (KPI) 15
2.2.7 *Capability Maturity Model (CMM)* 15
2.2.8 Kerangka Berpikir 17
2.2.9 Penelitian Terdahulu 19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **21**
3.1 Metode Penelitian 21
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian 21
3.3 Populasi Dan Sampel 21
3.3.1 Populasi 21
3.3.2 Sampel 21
3.4 Teknik Pengumpulan Data 22
3.4.1 Data Primer 22

3.4.2 Data Sekunder 23
3.4 Teknik Analisis Data 23
3.4.1 *Key Performance Indicator* (KPI) 23
3.5.1 *Capability Maturity Model (CMM)* 25
3.5 Tahapan Penelitian 27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 29
4.1 Gambaran Umum 29
4.1.1 Gambaran Umum Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) Universitas Tridinanati Palembang 29
4.1.2 Visi dan Misi 31
4.2 Deskripsi Responden 32
4.3 Analisis *IT Departement Goals* 33
4.4 Identifikasi *Critical Process Faktors (CSF)* 35
4.5 Identifikasi *Key Ferformance Indicators (KPI)* 38
4.6 Identifikasi *Capability Maturity Model (CMM)* 40
4.7 Pengukuran Perspektif *IT Balanced Scorecard* 41
4.7.1 Perspektif Kontribusi Organisasi *(Corporate Contribution)* 42
4.7.2 Perspektif Orientasi Pengguna *(Customer Orientation)* 44
4.7.3 Perspektif Keunggualan Operasional *(Operational Excellence)* 47
4.7.4 Perspektif Orientasi Masa Depan *(Future Orientation)* 49
4.8 Analisis Hasil Pengukuran 52
4.9 Rekomendasi 54
9.10 Pembahasan 57
BAB V PENUTUP 61
5.1 Kesimpulan 61
5.2 Saran 62
DAFTAR PUSTAKA 63
LAMPIRAN 65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Transformasi Perspektif BSC Menjadi IT BSC..... 11
Gambar 2 2 *Generic IT Balanced Scorecard* *12*
Gambar 2 3 Diagram Sebab Akibat *IT Balanced Scorecard*..... 14
Gambar 2 4 Kerangka Berpikir 18
Gambar 3 1 *Capability Matury Model* 16
Gambar 3 2 *Range Percentage*..... 25
Gambar 3 3 Rumus Index Maturity..... 26
Gambar 3 4 Tahapan Penelitian 27
Gambar 4 1 Form login Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan 30
Gambar 4 2 Beranda Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan..... 30
Gambar 4 3 Grafik responden penelitian berdasarkan strata..... 32
Gambar 4 4 *Critical Proeccess Factors (CSF)* 36
Gambar 4 5 *Strategy Maps*..... 37
Gambar 4 6 *Range Percentage*.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 2 2 Penelitian Terdahulu 19
Tabel 3. 1 Rekap Data Responden .....**Error! Bookmark not defined.**23
Tabel 4.1 Analisis SWOT 34
Tabel 4 2 *Key Performance Indicators* (KPI) 39
Tabel 4 3 Interval Level CMM..... 41
Tabel 4 4 Item-item kuisioner perspektif keunggulan operasional . **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4 5 Rekapitulasi perspektif kontribusi organisasi..... 42
Tabel 4 6 Hasil Pengukuran Perspektif Kontribusi Organisasi 43
Tabel 4 7 Rekapitulasi Perspektif Orientasi pengguna..... 44
Tabel 4 8 Hasil pengukuran perspektif orientasi pengguna 46
Tabel 4 9 Rekaputasi Jawaban Responden *Objective Depelopment Process Performance* .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4 10 CMM *Objective Depelopment Service Performance*.... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4 11 Rekaputasi Jawaban Responden *Objective Operational Process Performance* .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4 12 CMM *Objective Operational Process Performance*..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4 13 Rekaputasi Jawaban Responden *Objecttive Process Maturity*.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4 14 CMM *Objective Process Maturity* .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4 15 Rekaputasi Jawaban Responden *Objective Enterprise Architecture Management*.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4 16 CMM *Objective Enterprise Architecture Management* **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4 17 CMM Objective Penelitian Pada Perspektif keunggulan operasional.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4 18 Rekapitulasi perspektif oriantasi masa depan 49
Tabel 4 19 Hasil pengukuran perspekitf orientasi masa depan 51
Tabel 4 20 Hasil Range Percentage..... 54
Tabel 4 21 Hasil Pengukuran SIAP Pada Perspektif keunggulan operasional.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing..... 65
Lampiran 2 Izin Penelitian..... 66
Lampiran 3 Balasan Izin Penelitian..... 67
Lampiran 4 Berita Acara Wawancara..... 68
Lampiran 5 Berita Acara Penyebaran Kuisioner..... 69
Lampiran 6 Poto Penyebaran Kuisioner..... 70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keselarasan antara Teknologi Informasi (TI) dengan strategi organisasi merupakan faktor penting yang menghubungkan tujuan dan harapan dari implementasi TI dalam pencapaian visi, misi, serta keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam suatu organisasi. Menurut (Keyes, 2005) tujuan dari penyelarasan teknologi informasi ini yaitu untuk mengevaluasi seberapa jauh implementasi dari teknologi sistem informasi memberikan manfaat dan masih membutuhkan peningkatan dalam mencapai strategi organisasi. Menurut (Kuswantoro et al., 2022) Penggunaan teknologi informasi dalam era globalisasi memiliki peranan penting baik untuk organisasi maupun perusahaan. Hal ini karena teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dari perusahaan.

Universitas Tridinanti Palembang merupakan perguruan tinggi swasta di palembang yang terdiri pada tahun 1984 yang bergerak dibawah naungan Yayasan Pendidikan Nasional Tridinanti (YPNT). Visi dari Universitas Tridinanti adalah menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media pendukung peningkatan kualitas kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi Universitas Tridinanti Palembang. Sedangkan Misi dari Universitas Tridinanti adalah menyediakan dan mengimplementasikan sistem informasi terintegrasi yang menggunakan teknologi mutakhir, meningkatkan efisiensi administrasi pendidikan tinggi bagi civitas akademika dan pemangku kepentingan, serta mengembangkan basis data dan

kemampuan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi. Dalam mencapai visi dan misi tersebut terdapat startegi diantaranya membangun infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang kuat dan terintegrasi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dalam bidang TI, dan menerapkan kebijakan berupa monitoring untuk meninjau pengelolaan TI yang berkelanjutan.

Dalam mendukung pencapaian startegi tersebut salah satu langkah utama yang dilakukan adalah mengimplementasi Sistem Informasi Pengelolaan Admnistrasi Persuratan (SIAP). Sistem informasi ini menjadi kunci dalam memanfaatkan kekuatan yang dimiliki oleh Universitas Tridinanti Palembang, mengembangkan dan implementasi sistem informasi yang terintegrasi. Sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan merupakan sebuah website yang dirancang untuk mempermudah dalam mengkases banyak informasi berkaitan dengan surat- menyurat, dokumen berkas surat, dan proses disposisi yang akurat, efektif dan efisien di lingkungan Universitas Tridinanti Palembang dengan penyimpanan data yang dapat diakses secara online. Jenis surat menyurat yang di maksud adalah surat dinas, memo, surat pengantar, surat edaran, surat undangan, surat tugas, surat kuasa, surat pengumuman, surat pernyataan, surat keterangan, surat keputusan, perjanjian kerja sama dan berita acara. Peranan dari Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan ini sangat penting dalam membantu pengiriman dan mengelola rekap surat terutama bagi infrasturuktur organisasinya.

Dengan kata lain sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan ini merupakan bagian dari terintegrasi teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan sumber daya manusia yang dihasilkan dalam organisasi untuk mencapai visi dan misi serta rencana

strategisnya. Sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan dikelola dan digunakan oleh pihak internal lingkungan Universitas Trdinanti Palembang yaitu diantaranya akun Rektor yang diwakili oleh operator Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAUK), akun umum BAUK diakses oleh Operator BAUK, akun setiap wakil Rektor yang diakses oleh masing- masing wakil rektor, akun setiap dekan Fakultas yang diwakili oleh operator tata usaha masing-masing setiap fakultas, yang terdiri dari fakultas pertanian, fakultas ekonomi, fakultas teknik, dan fakultas FKIP, Sedangkan yang mengelola Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) yaitu Kepala dan staf divisi Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK).

Dalam hal ini telah dilakukan observasi dengan ketua lembaga pengembangan *IT* dan pengelola hadware jaringan pada Universitas Tridinanti Palembang, terdapat beberapa kekurangan yaitu efektifitas dari penerapan SIAP dianggap belum mencapai produktivitas kerja bagi pegawai karena paperless system tidak dijalankan dengan baik sehingga sering terjadinya penumpukan berkas, kemudian dari segi kepuasan pengguna terdapat keluhan berupa desain tampilan SIAP yang dianggap rumit sehingga sulit untuk di pahami, dan tidak adanya pelatihan secara khusus tentang penggunaan SIAP, serta tupoksi kelembagaan yang belum maksimal seperti lemahnya pengelolaan administrasi, pengembangan dan peninjauan teknologi infromasi yang jarang dilakukan, dan belum maksimalnya pemberdayaan sumberdaya manusia dan sarana prasarana dalam mendukung strategis pencapaian visi dan misi Universitas Tridinanti Palembang. Menghadapi berbagai kendala yang ada maka perlu dilakukan evaluasi mendalam untuk memastikan keselarasan antara

implementasi sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan dalam mendukung strategi Universitas Tridinanti.

Ada beberapa pendekatan yang sering digunakan untuk keselarasan seperti *Strategic Alignment Model* (SAM) menekankan pada pencocokan strategi bisnis dengan strategi TI untuk mencapai tujuan bersama. COBIT lebih berfokus pada tata kelola TI dan pengendalian proses TI untuk memastikan kepatuhan dan efektivitas. Sementara itu, Namun penelitian ini memilih pendekatan *IT Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja TI dengan perspektif lebih komprehensif dalam melakukan penyelarasan, Pada umumnya, *IT Balanced Scorecard* merupakan pendekatan untuk menilai kinerja sistem informasi sehingga dapat diketahui sejauh mana keselarasan antara teknologi informasi dengan sgtrategi organisasi. Pada *IT Balanced Scorecard* terdapat 4 perspektif yakni perspektif kontribusi organisasi *(corporate contribution),* perspektif orientasi pengguna *(customer orientation),* perspektif keunggulan operasional *(operational excellence),* dan perspektif orientasi masa depan *(future orientation).*

Menurut (Hidayanto et al., 2012) tujuan dari *IT Balanced Scorecard* untuk menyelaraskan strategi organisasi dengan penerapan sistem informasi serta bertujuan untuk menyelaraskan upaya tenaga kerja dengan sasaran atau tujuan dari sistem informasi, memberikan instrumen evaluasi untuk menilai kinerja sistem informasi, mendorong agar dapat mencapai peningkatan kinerja, dan mencapai hasil yang seimbang diantara berbagai kelompok pemangku kepentingan. Maka perlu dilakukan pengukuran kinerja melalui empat perspektif *IT Balanced Scorecard* untuk mengetahui keselarasan antara sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan dengan strategi organisasi, untuk memastikan bahwa sistem

informasi pengelolaan administrasi persuratan memberikan dukungan yang maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana keselarasan teknologi informasi dengan strategi organisasi dalam implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) menggunakan *IT Balanced Scorecard* melalui perspektif kontribusi perusahaan, perspektif orientasi pengguna, perpektif keunggulan operasional, dan perspektif orientasi masa depan ?

1.3 Batasan Masalah

Terdapat pembatasan masalah supaya ruang lingkup penelitian ini tidak melenceng yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan 4 perspektif pada *IT Balanced Scorecrd* yang terdiri dari perspektif kontribusi perusahaan, perspektif orientasi pengguna, perspektif keunggulan operasional, dan perspektif orientasi masa depan.
2. Sampel dari penelitian ini adalah pengguna dan yang mengelola SIAP di Universitas Tridinanti Palembang yang berjumlah 13 orang.
3. Penelitian keselarasan teknologi informasi dan strategi organisasi ini hanya difokuskan pada Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) pada Universitas Tridinanti Palembang.
4. Pada perspektif kontribusi organisasi, orientasi pengguna dan perspektif orientasi masa depan digunakan rumus perhitungan *Key Performance Indicators* (KPI), sedangkan pada perspektif keunggunlan operasional menggunkan rumus perhitungan *Capability maturity Model* (CMM).

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keselarasan teknologi informasi dengan strategi organisasi dalam implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) menggunakan *IT Balanced Scorecard* melalui perspektif kontribusi perusahaan, perspektif orientasi pengguna, perpektif keunggulan operasional, dan perspektif orientasi masa depan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut terdapat beberapa manfaat dari hasil penelitian, antara lain:

1. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini untuk mengetahui keselarasan antara implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) dengan strategi organisasi menggunakan *IT Balanced Scorecard.*
2. Penelitian ini memberikan manfaat sebagai acuan untuk menyelaraskan upaya pegawai dengan tujuan Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP).

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Ayat Al-Qur'an Yang Berhubungan Dengan Penelitian

Keberhasilan penggunaan teknologi sekarang sangat berkembang pesat dalam berbagai bidang baik dalam bidang ilmu, bidang pendidikan hingga pada bidang usaha, telah tertera pada sepenggal ayat Al_Qur'an yang mengenai penciptaan bumi dan isinya dalam kajian islam.

Al-Baqarah ayat ke-164 :

اِنَّ فِيْ خَلْقِ السَّمٰوٰتِ وَالْاَرْضِ وَاخْتِلَافِ الَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلْكِ الَّتِيْ تَجْرِيْ فِى الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَآ اَنْزَلَ اللّٰهُ مِنَ السَّمَآءِ مِنْ مَّآءٍ فَاَحْيَا بِهِ الْاَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيْهَا مِنْ كُلِّ دَاۤبَّةٍۖ وَّتَصْرِيْفِ الرِّيٰحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَآءِ وَالْاَرْضِ لَاٰيٰتٍ لِّقَوْمٍ يَّعْقِلُوْنَ

Artinya : Sesungguhnya pada penciptaan langit dan bumi, pergantian malam dan siang, kapal yang berlayar di laut dengan (muatan) yang bermanfaat bagi manusia, apa yang diturunkan Allah dari langit berupa air, lalu dengan itu dihidupkan-Nya bumi setelah mati (kering), dan Dia tebarkan di dalamnya bermacam-macam binatang, dan perkisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi, (semua itu) sungguh, merupakan tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang mengerti.

Terkait dengan ayat Al-Qur'an di atas yang berhubungan dengan penelitian ini perlu diperhatikan bahwa manusia harus bersyukur atas karunia Allah SWT, berupa ilmu beserta tekonologi yang ada, kerena segala sesuatu akan kembali kepada Allah dan dipergunakanlah teknologi dan pengetahuan tersebut dengan sebaik mungkin. Sehingga sesuai dengan tujuan penelitian yaitu dengan melakukan

keselarasan sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan dengan tujuan strategi organisasi di Universitas Tridinanti Palembang menggunakan *IT Balanced Scorecard* dapat menghasilkan pemaparan kondisi kinerja dari sistem informasi serta dengan berkembangnya zaman harus bersyukur atas nikmat berupa teknologi infomasi.

2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Penelitian

2.2.1 Keselarasan Teknologi Informasi Dengan Starategi Organisasi

Keselarasan teknologi informasi dengan startegi organisasi mengacu pada bagaimana penerapan TI/SI dapat memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan strategis organisasi (Masdalipa et al., 2020) Penyelarasan teknologi informasi dengan strategi organisasi merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa sistem informasi yang diterapkan dapat mendukung tujuan jangka panjang organisasi secara efektif. (Kosasi, 2015). Tujuan dari penyelarasan teknologi informasi ini yaitu untuk mengevaluasi seberapa jauh implementasi dari teknologi informasi memberikan manfaat dan masih membutuhkan peningkatan dalam mencapai strategi organisasi (Magdalena et al., 2020).

Penyelarasan TI dengan strategi organisasi sangat penting untuk memastikan tercapainya tujuan bisnis dan agar investasi dalam TI memberikan manfaat yang maksimal. Tingkat keselarasan antara strategi TI dan strategi organisasi dapat diukur melalui pengukuran kinerja (Nugroho, 2020). Kinerja adalah faktor yang menentukan kesuksesan dalam mencapai tujuan, arah, dan strategi dari organisasi. apabila tidak terpenuhi, menyebabkan penurunan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, kinerja sistem, retensi pegawai, atau pengelolaan keuangan yang efisien (Keyes, 2005). Kinerja sistem informasi

merujuk pada bagaimana sistem tersebut dijalankan, apakah telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau belum (Sihombing et al., 2023). Berdasasrkan teori diatas dapat disimpulkan keselarasan teknologi informasi dengan strategi organisasi merupakan hal sangat penting untuk mencapai tujuan jangka panjang dan memastikan sistem informasi mendukung keberhasilan organisasi secara efektif. Penyelarasan ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi TI memberikan manfaat, serta untuk mengidentifikasi kebutuhan peningkatan agar dapat mendukung strategi organisasi.

2.2.2 Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP)

Sistem Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan Universitas Tridinanti Palembang adalah aplikasi yang dirancang untuk menyediakan kemudahan dalam mengkases banyak informasi berkaitan dengan surat-menyurat, dokumen berkas surat, dan alur disposisi yang akurat, efektif dan efisien di lingkungan Universitas Tridinanti Palembang dengan penyimpanan data yang dapat diakses secara online.

Jenis surat menyurat yang di maksud adalah surat dinas, memo, surat pengantar, surat edaran, surat undangan, surat tugas, surat kuasa, surat pengumuman, surat pernyataan, surat keterangan, surat keputusan, perjanjian kerja sama dan berita acara. Sistem Informasi pengelolaan administrasi persuratan ini dibangun pada awal tahun 2020 dan diimplementasikan pada februari 2020.

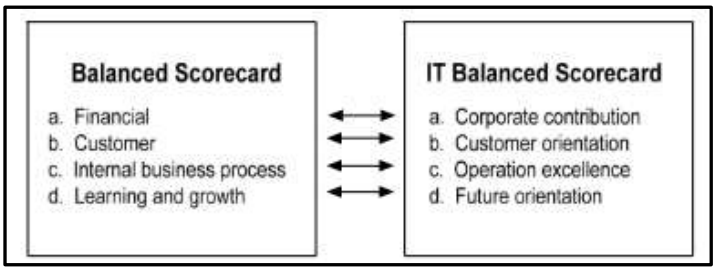
Implementasi dari sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan adalah sebuah kebutuhan yang membantu dalam melakukan pengiriman ataupun rekap surat di lingkup internal Universitas Tridinanti Palembang. Website Sistem

Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) dikelola oleh pihak divisi Lembaga Pengembangan Sistem Informasi Dan Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridinanti Palembang, sedangkan wakil rektor, operator Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAUK), Operator Tata Usaha setiap fakultas dikategorikan sebagai pengguna.

2.2.3 *IT Balanced Scorecard*

Information Technology Balanced Scorecard adalah pendekatan yang berasal dari konsep *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* adalah sebuah kerangka kerja manajemen strategis yang dikembangkan oleh Robert S.Kaplan dan David P.Norton pada awal tahun 1990an untuk menilai kinerja organisasi yang memberi penekanan pada pencapaian tujuan finansial, melalui empat perspektif yaitu *Perspective Financial, Perspective Customer, Perspective Internal Bussines Process,* dan *Perspective Learning And Growth.* Namun di tahun 1999 *Balanced Scorecard* dikembangkan lebih lanjut menjadi *IT Balanced Scorecard* oleh Van Grembergen untuk menyeimbangkan aktivitas teknologi informasi dengan strategi organisasi melalui empat perspektif yaitu *perspective corporate contribution, perspective customer orientation, perspective operational excellence,* dan *perspective future orientation*. Perubahan tersebut dilakukan karena dapertemen IT berfungsi sebagai penyedia layanan internal. Dengan demikian, proyek-proyek TI umumnya dirancang untuk memberikan manfaat kepada pengguna akhir dan mendukung tujuan keseluruhan organisasi (Keyes, 2005).

Perubahan dari Perspektif *Balanced Scorecard* menjadi *IT Balanced Scorecard* terdapat dalam gambar 2.1 berikut:



(Sumber : Grembergen, 2009)

Gambar 2 1 Transformasi Perspektif BSC Menjadi IT BSC

IT Balanced Scorecard adalah alat yang sesuai karena menyajikan pemahaman dan hasil evaluasi yang komprehensif serta sistematis, memungkinkan pihak dapertemen IT dapat mengamati dan meninjau perkembangan dari berbagai segi strategi penerapan teknologi informasi (Gunardi, Dedi Sulistiyo S, 2012). *IT Balanced Scorecard* memiliki tujuan untuk memfasilitasi pengguna dalam penyesuaian rencana strategis dan aktivitas dari sistem informasi dengan kebutuhan organisasi, mengalokasikan upaya dari pengguna sesuai dengan tujuan sistem informasi, meyediakan matriks dalam melakukan evaluasi efektivitas sistem informasi dalam organisasi, memberi dorongan agar dapat mempertahankan peningkatan kinerja sistem informasi, serta mencapai hasil yang seimbang diantara berbagai kelompok pemangku kepentingan (Kosasi, 2015). *IT Balanced Scorecard* merupakan alat pengukuran kinerja yang mengevaluasi *IT* dari empat perspektif yaitu: orientasi pengguna, keunggulan operasional, kontribusi organisasi, dan orientasi di masa depan (Wijaya, 2012). Berdasarkan penjelkasan diatas dapat disimpulkan *IT Balanced Scorecard* adalah alat yang efektif untuk mengevaluasi penerapan teknologi informasi dalam organisasi secara komprehensif dan sistematis. Pendekatan ini membantu departemen TI untuk memantau dan meninjau perkembangan strategi TI dari berbagai perspektif. Tujuan utamanya adalah untuk

menyelaraskan rencana strategis dan aktivitas sistem informasi dengan kebutuhan organisasi

Terdapat sasaran dari *IT Balanced Scorecard*, yang memiliki cangkupan sederhana namun rumit untuk dilaksanakan (Keyes, 2005) :

1. Menyinkronkan teknologi infromasi dengan strategi organisasi.
2. Menetapkan tahapan sesuai untuk menilai kinerja *IT*.
3. Menyesuaikan usaha karyawan dalam mencapai tujuan *IT*.
4. Mendorong dan meningkatkan kinerja *IT*.
5. Mencapai keseimbangan hasil di antara pemangku kepentingan.

Berikut generic *IT Balanced Scorecard* terdapat pada gambar 2.2 berikut:

Orientasi Pengguna Bagaiaman pengguna memandang dapertemen TI?	**Kontribusi Organisasi** Bagaimana manajemen memandang dapertemen TI?
Misi Menjadi Penyedia sistem Informasi pilihan	Misi Untuk mencapai nilai bisnis yang bermanfaat dari investasi teknologi informasi
Tujuan • Pemasok TI pilihan • Kolaborasi dengan pengguna • Kepuasan Pengguna	Tujuan • Pengendalian Biaya TI • Manfaat proyek TI
Keunggulan Operasional Seberapa efektif dan efisien proses TI?	**Orientasi Masa Depan** Seberapa siap posisi IT dalam menghadapi tantangan masa depan?
Misi Untuk memberikan Aplikasi dan layanan TI yang efektif dan efisien	Misi Mengembangkan peluang untuk mengatasi tantangan masa depan
Tujuan • Efisiensi dalam pengembangan aplikasi • Efisiensi operasional komputer • Efisiensi dalam fungsi help-desk	Tujuan • Pelatihan dan pendidikan bagi staf IT • Kompetensi staf IT • Penelitian terhadap perkembangan teknologi terbaru

(Sumber : Grembergen, 2009:114)

Gambar 2 2 Generic *IT Balanced Scorecard*

Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing Perspektif yaitu:

1. Perspektif Kontribusi Organisasi *(Corporate Contribution)*

   Perspektif ini mengevaluasi kinerja TI berdasarkan pandangan dari pimpinan atau manajemen, evaluasi TI pada perpsketif ini dilakukan dengan menganalisis cost-benefit antara pengendalian biaya TI dan nilai bisnis apikasi TI yang sedang berjalan.

2. Perspektif Orientasi pengguna *(User Orientation)*

   Perspektif ini menilai kinerja TI dari sudut pandang pengguna. Dengan perspektif ini, organisasi dapat menyelaraskan ukuran kinerja berdasarkan faktor-faktor seperti kepuasan pengguna dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi.

3. Perspektif keunggulan Operasional *(Operational Exellence)*

   Perspektif ini mengukur kinerja TI berdasarkan sejauh mana proses-proses TI berjalan efektif dan efisien dalam mendukung tujuan startegi organisasi, yang dinilai oleh sudut pandang keseluruhan.

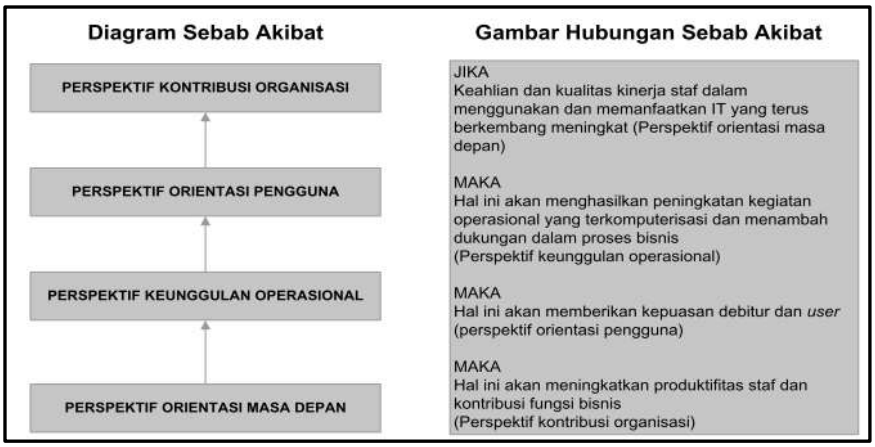
4. Perspektif Orientasi di masa depan *(Future Orientation)*

   Perspektif ini mengevaluasi kinerja TI dari sudut pandang departemen TI itu sendiri, dengan fokus utama pada persiapan personel TI yang profesional untuk menghadapi tantangan di masa depan.

Pendekatan *IT Balanced Scorecard* dalam melakukan evaluasi kinerja menggunakan diagram sebab-akibat untuk setiap perspektif. *IT Balanced Scorecard* memiliki kompenen yang dapat mengilustrasikan hubungan sebab-

akibat antara tindakan yang diambil, yang terbagi menjadi dua jenis ukuran kinerja utama: hasil dan faktor pendorong. Diagram ini memungkinkan identifikasi hubungan sebab-akibat untuk setiap perspektif. (Keyes, 2005).

Diagram sebab akibat *IT Balanced Scorecard* ada pada gambar 2.3 sebagai berikut :



(Sumber:Kosasi, 2015)

Gambar 2 3 Diagram Sebab Akibat *IT Balanced Scorecard*

2.2.5 *Critical Success Factors* (CSF)

Critical Success Factors (CSF) atau faktor kunci kesusksessan organisasi adalah hal-hal yang dibutuhkan untuk meraih kesuksessan kinerja. CSF didefinisikan sebagai elemen yang dibutuhkan untuk meraih kesuksessan dalam mencapai sasaran strategi organisasi. Identifikasi CSF dapat dilakukan terhadap berbai faktor seperti, potensi yang dimilki organisasi, kesempatan, keunguulan, tantangan, kapasitas sumber daya, ketersediaan sarana-prasarana, regulasi kebijakan organisasi dan sebagainya (Soemohadiwidjojo, 2015).

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan *Critical Success Factors* (CSF) adalah elemen-elemen kunci yang sangat penting untuk mencapai tujuan atau

keberhasilan dalam suatu organisasi atau proyek. CSF menggambarkan area-area yang harus dikelola dengan baik agar organisasi dapat berhasil mencapai misinya dan mempertahankan daya saingnya. Faktor-faktor ini sering kali berhubungan dengan aspek yang dapat mempengaruhi kinerja dan hasil akhir secara langsung

2.2.6 *Key Performance Indicator* (KPI)

Dalam sebuah pengukuran diperlukan suatu alat ukur untuk menilai tingkat pencapaian atau keberhasilan organisasi. Salah satu alat yang umum digunakan adalah *Key Performance Indicator* (KPI) atau indikator kinerja utama. KPI terdiri dari serangkaian indikator yang dapat diukur, yang memberikan informasi mengenai sejauh mana tujuan strategis yang ditetapkan untuk organisasi telah tercapai. KPI melibatkan tiga elemen utama: tujuan strategis yang ingin dicapai, indikator-indikator kunci yang relevan dengan tujuan tersebut, dan sasaran yang menjadi patokan untuk menilai pencapaian.

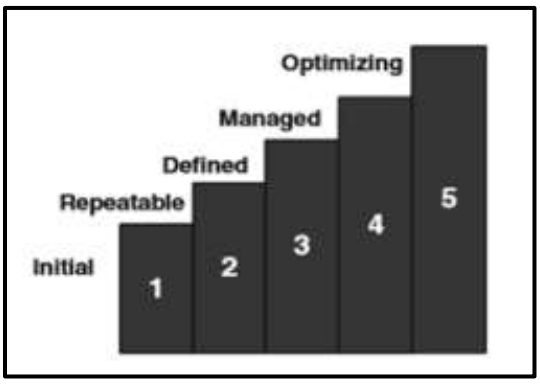
KPI dapat berbentuk ukuran kualitatif maupun kuantitatif, tergantung pada kebutuhan dan karakter organisasi. Inti pemilihan KPI adalah indikator tersebut dapat diukur yang artinya untuk setiap KPI baik kualitatif maupun kuantitatif telah terdedia informasi tentang jenis data-data yang akan digali, sumber data, dan cara mendapatkan data tersebut (Soemohadiwidjojo, 2015).

2.2.7 *Capability Maturity Model (CMM)*

Menurut Gremberrgen dan Haes (2009:116) merekomendasikan penggunaan model kematangan kinerja atau *maturity model*, untuk mengukur tingkat kematangan dalam penerapan *IT Balanced Scorecard* di dalam proses bisnis organisasi. *Capability Maturity Model* (CMM) dikembangkan dan disebarluaskan

oleh Institut Rekayasa Perangkat Lunak. CMM terdiri dari lima tingkat kematangan dalam konteks organisasi, Tingkat yang paling tinggi yaitu tingkat 5 *(optomizing)*, tingkat 4 *(managed)*, tingkat 3 *(defined)*, tingkat 2 *(repeatable)*, dan tingkat paling rendah tingkat 1 *(initial)*. Dengan menggunakan CMM, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam penerapan teknologi sistem informasi dan merumuskan strategi untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi. (Keyes, 2005).

berikut tingkat kematangan dalam *Capability Maturity Model*, yang menggambarkan karakteristik pada suatu organisasi atau perusahaan :



(Sumber: keyes, 2005)

Gambar 3 1 *Capability Matury Model*

Adapun penjelasan dari gambar 3.2 tingkatan level pada *capability maturity model* diatas yaitu :

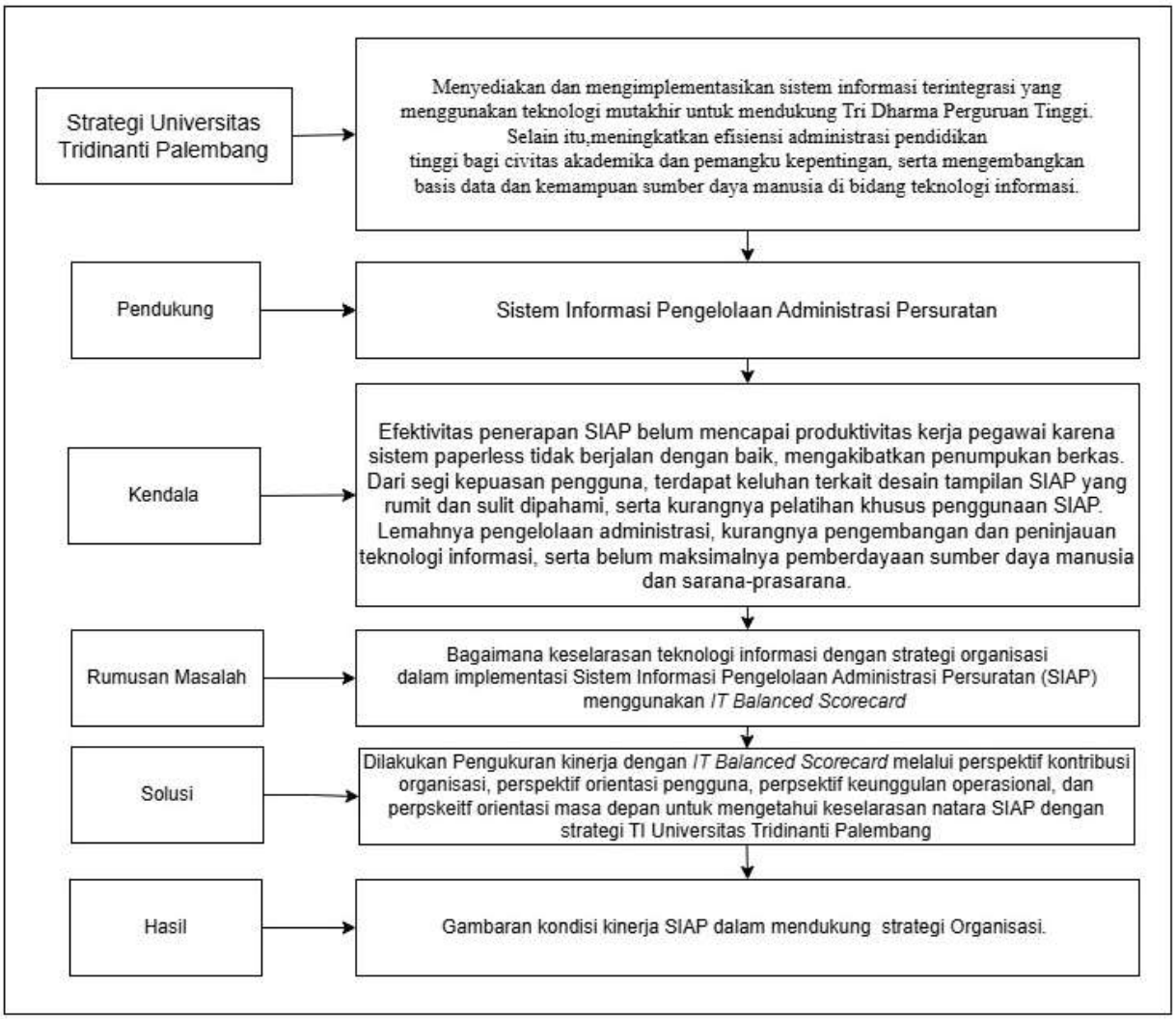
1. Level 1-*Initial*, bersifat ad-hoc dan proses masih agak kacau.
2. Level 2 – *Repeatable*, pengelolaan dasar proyek sudah dijalankan untuk memantau biaya, timeline, dan lain sebagainya.
3. Level 3- *Defined*, Aktivitas pengelolaan terstandarisasi, terdokumentasi, dan terintegrasi.

4. Level 4- *Managed*, Monitir atau kontrol proses dilakukan dengan metode kuantitatif atau sudah ada pengukuran secara detail.

5. Level 5 – *Optimizing*, peningkatan proses secara berkelanjutan dijalankan dengan feedback berupa detail kuantitatif, juga mulai muncul inovasi-inovasi baru dan teknolgi baru.

2.2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan alur pemikiran mengenai fokus penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Keselarasan teknologi informasi dengan organisasi dalam implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persurataan (SIAP) menggunakan *IT Balanced Scorecard* yang dilakukan pada Universitas Tridinati Palembang. Kerangka Berpikir dapat dilihat pada gambar 2.4 sebagai berikut :



Gambar 2 4 Kerangka Berpikir

Dari gambar 2.4 diatas dapat dijelaskan terdapat strategi TI Universitas Tridinanti Palembang yang ingin dicapai dalam periode 2016-2026, dan implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) yang menjadi pendukung dalam mencapai sasaran strategi TI tersebut, setelah dilakukan observasi terdapat beberapa kendala yang menjadi keluhan dalam implementasi SIAP sehingga perlu dilakukan pengukuran kinerja agar dapat diketahui keselarasan antara implementasi SIAP dengan strategi organisasi. Apakah operasional dari SIAP memberikan manfaat dan mendukung visi, misi dan strategi

TI dalam mencapai tujuan organisasi. Maka dilakukan pengukuran kinerja dari SIAP secara komprehensif dengan menggunakan pendekatan *IT Balanced Scorecard* yang mencangkup 4 perspektif yaitu perpsktif kontribusi organisasi, perspektif orientasi pengguna, perspektif keunggulan operasional dan perspektif orientasi masa depan. Kemudian setelah dilakukan pengukuran dengan keempat perspektif tersebut dapat diketahui keselarasan antara sistem infromasi pengelolaan admnisitrasi persuratan dengan startegi organisasi, sehingga terdapat hasil akhir dan rekomendasi yang dapat membantu mengidentifikasi secara komprehensif, bagian apa saja yang perlu dilakukan perbaikan kedepannya.

2.2.9 Penelitian Terdahulu

IT Balanced Scorecard adalah pendekatan yang efektif untuk menilai seberapa jauh implementasi sistem informasi telah mencapai visi, misi dan strategi organisasi. Hal ini bertujuan supaya mencapai keselarasan yang sesuai terhadap strategi perusahaan dan teknologi informasi melalui penggunaan *IT Balanced Scorecard*. (Keyes, 2005). Berikut Beberapa tinjauan pustaka dari beberapa jurnal terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang memanfaatkan pendekatan *IT Balanced Scorecard:*

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil
1.	Neni Triana, Frederik Samuel Papilaya	2021	Analisis Kinerja Aplikasi Sistem Infromasi Cuti Elektronik Dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard	Dari evaluasi, terlihat bahwa perspektif kontribusi organisasi sebesar 23,77%, perspektif orientasi pengguna memiliki nilai sebesar 24,18%, perspektif orientasi masa depan sebesar 20,29%., dan terakhir perspektif keunggulan operasional sebesar 24,07%, dapat disimpulkan bahwa kondisi kinerja secara keseluruhan

				dinilai sangat baik, dengan total pengukuran mencapai 92,94%.
2.	M.Nejatullah Sidqi Dan Ahmad Marsehan	2024	Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode IT Balanced Scorecrad Pada Universitas Terbuka Palembang	Hasil pengukuran menggunakan 4 perspektif dari IT Balanced Scorecard yang terdiri dari corporate contribution dengan skor 3,1, costumer orientation dengan skor 3,2, operation excellence dengan skor 3,1 dan future orientation dengan skor 2,75.
3.	Lib Sohibul Millah, Lasimin	2023	Analisis Kinerja Sistem Infromasi Akademik (SIAKAD) Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard Di Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap	Berdasarkan dari 4 Perspektif dengan KPI terdapat skor pencapaian yaitu orientasi pengguna sebesar 92%, kontribusi perusahaan sebesar 88%, orientasi masa depan sebesar 86% dan perspektif penyempurnaan operasional sebesar 90%.
4.	Lies Aryani, Ari Andrianti, Eni Rohaini, dan Lola Yorita Astri	2022	Analisis Kinerja Sistem Informasi Pada Kribo. Id dengan Metode IT Balanced Scorecard	Penelitian ini menerapkan metode IT Balanced Scorecard yang melibatkan empat aspek utama, yaitu kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan. Hasil menunjukkan bahwa orientasi pengguna mencatat nilai tertinggi sebesar 74.87%, diikuti oleh kontribusi organisas dengan nilai 73,70%, keunggulan operasional sebesar 71,12%, dan orientasi masa depan sebesar 71,89%. Didedikasikan secara keseluruhan bernilai cukup baik.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini digunakan pendekatan mixed method atau gabungan antara kuantitiatif dan kualitatif, Dalam Penelitian ini pndekatan kuantitatif digunakan sebagai metode dalam mengolah dan melakukan perhitungan data hasil kuisioner, sedangkan metode kualitatif bertujuan untuk mengambil data wawancara diantaranya berupa penjelasan tentang sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan, kendala yang ada, dan strategi yang ingin dicapai.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan maret 2024, serta tempat penelitian ini berlokasi di Universitas Tridinanti Palembang, Jalan. Kapten Marzuki Jalan. Kamboja No.2446, 20 Ilir D. III, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129.

3.3 Populasi Dan Sampel

4.5.2 Populasi

Populasi yang digunakan yaitu seluruh pengguna dan yang mengelola Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) pada Universitas Tridinanti Palembang berjumlah 13 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 13 orang, 9 sebagai pengguna dan 4 sebagai pengelola sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan. Pengumpulan data wawancara diperoleh dari narasumber Kepala Lembaga

pengembangan sistem informasi dan komunikasi, sedangkan penyebaran data kuisioner diperoleh dari seluruh sampel berjumlah 13 orang. Adapun rekap data reponden dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:a

Tabel 3. 1 Rekap Data Responden

No	Bagian/Seksi	Jumlah	Jenis Data
1	Wakil Rektor	3	Kuisioner
2	Operator KBAUK	1	Kuisioner
3	Operator Fakultas Pertanian	1	Kuisioner
4	Operator Fakultas Ekonomi	2	Kuisioner
5	Operator Fakultas FKIP	1	Kuisioner
6	Operator Fakultas Teknik	1	Kuisioner
7	Kepala LPSIK	1	Kuisioner dan wawancara
8	Staff LPSIK	3	Kuisioner
Total		13	

(Sumber: LPSIK Universitas Tridinanti Palembang)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian yaitu :

4.5.2 Data Primer

Data primer penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner.

1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan Universitas Tridinanti Palembang, dan didampingi oleh narasumber staff IT. Observasi dilakukan dengan mengamati informasi, kondisi serta kendala pada sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan tersebut.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara face to face dengan kepala Lembaga pengembangan sistem informasi komunikasi. Data yang didapat melalui wawancara diantaranya kendala dan permasalahan yang ada pada sistem informasi pengelolaan admnistrasi persuratan dan strategi Universitas Triridnanti yang ingin dicapai

3. Kuisioner

Penelitian ini akan dilakukan penyebaran kuisioner langsung kepada seluruh populasi yang berjumlah 13 orang, dan melakukan pengukuran dengan IT Balanced Scorecard dan skla perhitungan 1-5 dari skala likert .

3.4.2 Data Sekunder

Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang berhubungan dan selaras dengan penelitian, meliputi beberapa jurnal terdahulu, E-book dan internet. Berikut sumber utama yaitu dari buku Jessica Keyes tahun 2005 berjudul *implementing the IT Balanced Scorecard.*

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 *Key Performance Indicator* (KPI)

Mekanisme perhitungan setiap perspektif dilakukan dengan menentukan sasaran strategis, kemudian dilakukan analisis faktor-faktor kritis dengan *Critical Success Factor* (CSF) untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kesuksessan. Selanjutnya, perlu ditentukan *Key Performance Indicators* (KPI) untuk mengukur setiap perspektif. Nilai kondisi aktual dapat diperoleh dengan menghitung total hasil perkalian antara jumlah responden yang memberikan jawaban dan nilai

bobot yang diberikan. Nilai bobot " sangat setuju adalah 5, Nilai bobot " setuju" aadalah 4, nilai bobot netral/cukup" adalah 3, nilai bobot " tidak setuju adalah 2, dan " sangat tidak setuju adalah 1. Kemudian nilai total tersebut dikalikan 20% karena skala ada 5, maka 100% dibagi 5. Setap perspektif memiliki jumlah keseluruhan bobot beriniali 100%. Rumus perhitungan capaian dapat dilihat dalam persamaan 3.1 berikut :

$$\text{Capaian} = n * \frac{20\%}{\Sigma \text{ Responden}}$$

Keterangan :

20% = 100% / 5 (skala likert)

n = Total skor jawaban responden

∑Responden = Jumlah responden

Perhitungan realisasi dirumuskan dalam persamaan 3.2 berikut

$$\text{Realisasi} = n * \frac{20\%}{\Sigma \text{ Responden}} * \text{Hasil observasi}$$

Setelah dilakukan perhitungan capaian/realisasi, dilakukan perhitungan score dirumuskan dalam persamaan 3..3 berikut :

$$\text{Score} = \frac{100\%}{\text{Target}} * \text{Realisasi/ capaian}$$

Keterangan :

Score = Nilai score

Target = kesepakan dengan pihak manajemen

Realisasi/capaian = skor capaian

Hasil perhitungan score, kemudian dilakukan perhitungan final score dirumuskan dalam persamaan 3.4 berikut :

$$\text{Score akhir } \% \frac{\text{Score} * \text{bobot}}{100}$$

Keterangan :

Bobot = pihak manajemen

Ukuran hasil perhitungan *IT Balanced Scorecard* masuk ke kategori pada nilai dalam range percentage dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut:

(sumber: Talakua, Rudianto & Rahadja, 2015)

Gambar 3 2 *Range Percentage*

3.5.1 *Capability Maturity Model (CMM)*

Capability Maturity Model (CMM) digunakan untuk melakukan perhitungan dalam perspektif keunggulan operasional, mekanisme perhitungan menggunakan CMM pada perspektif keunggulan operasional melibatkan evaluasi sistematis terhadap tingkat kematangan proses IT yang ada di dalam organisasi. Pertama dilakukan proses mengidentifikasi dan mendefinisikan proses kunci yang berkontribusi terhadap efisiensi operasional Sistem Informasi Pengelolaan Persuratan (SIAP). Selanjutnya setiap proses dinilai berdasarkan lima tingkat kematangan yang diatur dalam CMM, mulai dari tingkat awal yang tidak terorganisir hingga tingkat optimal di mana proses diperbaiki secara

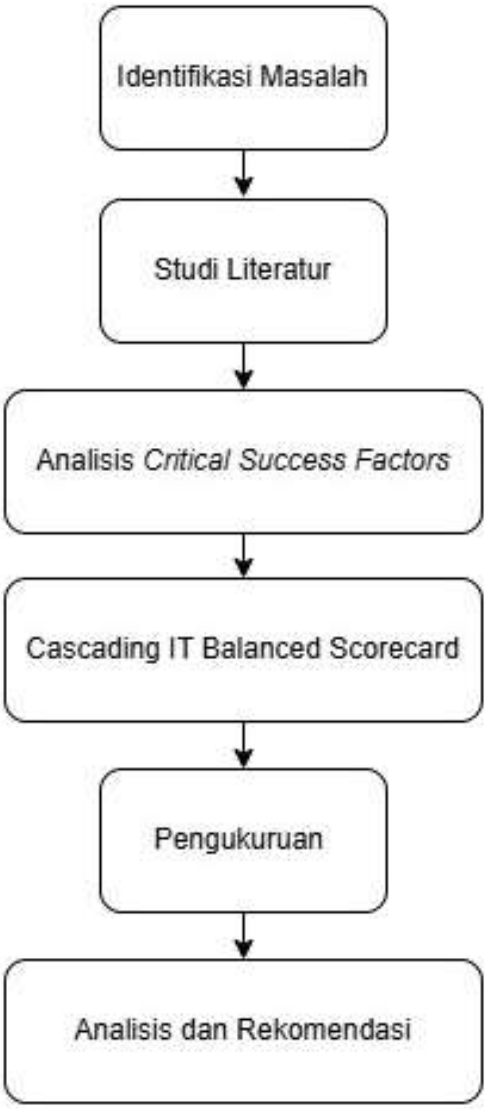
berkelanjutan. Perhitungan nilai *index maturity* untuk setiap *objective* hasil penelitian dihitung seperti berikut ini.

$$\text{Indekx Kematangan} = \sum \frac{\text{Total Jawaban} \times \textit{maturity level}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Gambar 3 3 Rumus *Index Maturity*

CMM terdiri dari lima tingkat kematangan kinerja *IT* dalam konteks organisasi, Tingkat yang paling tinggi yaitu tingkat 5 *(optomizing)*, tingkat 4 *(managed)*, tingkat 3 *(defined)*, tingkat 2 *(repeatable)*, dan tingkat paling rendah tingkat 1 *(initial)*.

3.5 Tahapan Penelitian



Gambar 3 4 Tahapan Penelitian

Berikut penjelasan tahapan penelitian pada gambar 3.4 diatas :

1. Identifikasi masalah, yaitu mengidentifikasi masalah mengenai implementasi Sistem Infromasi Pengelolaan Administrasi (SIAP) dengan mengumpulkan informasi untuk dijadikan bahan analisis untuk penelitian yang seaktual mungkin.

2. Studi literatur adalah tahap di mana dilakukan perbandingan terhadap setiap referensi yang relevan dengan kasus atau masalah yang dihadapi. Pada tahap ini, diperhatikan juga cara-cara pemecahan masalah yang ada, sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut.
3. Analisis CSF, yaitu tahap ini dilakukan identifikasi faktor-faktor yang mendukung keberhasilan dan kesuksesan Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) berdasarkan Perspektif *IT Balanced Scorecard.*
4. Cascading *IT Balanced Scorecard* adalah melakukan penjabaran visi, misi dan startegi Universitas Tridinanti Palembang, membangun peta strategi untuk memvisualisasikan hubungan antara sasaran strategi satu dengan lain untuk mencapai visi, penetapan ukuran dan tujuan strategi, pemrosesan data yaitu dengan melihat target dan pencapaian dan hasil pencapaian dari *IT Balanced Scorecard.*
5. Pengukuran, Tahap ini melakukan pengukuran kinerja SIAP untuk mengetahui keselarasan antara Implementasi SIAP dengan straretgi organisasi berdasarkan 4 perspektif *IT Balanced Scorecard.*
6. Analisis dan rekomendasi merupakan tahap di mana kesimpulan ditarik dari hasil pengukuran dan keselarasan dan saran diberikan untuk meningkatkan kinerja SIAP dalam mendukung strategi TI.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Gambaran Umum Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) Universitas Tridinanati Palembang

Universitas Tridinanti Palembang merupakan alah satu perguruan tinggi swasta yang telah menerapkan sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan (SIAP). Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) merupakan website yang memberikan kemudahan dalam pengelolaan berbagai informasi terikait surat menyurat berkas surat (dokumen), dan alur disposisi yang akurat, efektif dan efisien di lingkungan Internal Universitas Tridinanti Palembang dengan penyimpanan data yang dapat diakses secara online. Jenis surat menyurat yang di maksud adalah surat dinas, memo, surat pengantar, surat edaran, surat undangan, surat tugas, surat kuasa, surat pengumuman, surat pernyataan, surat keterangan, surat keputusan, perjanjian kerja sama dan berita acara.

Implementasi dari SIAP adalah sebuah kebutuhan yang membantu dalam melakukan pengiriman ataupun rekap surat di lingkup internal Universitas Tridinanti Palembang. Website Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) dikelola oleh pihak divisi Lembaga Pengembangan Sistem Informasi Dan Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridinanti Palembang, sedangkan wakil rektor, operator Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAUK), Operator Tata Usaha setiap fakultas dikategorikan sebagai pengguna. Berikut ini adalah tampilan Sistem Informasi Pengelolan Administrasi Persuratan.

a. Tampilan login Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP)

Halaman login ini digunakan oleh semua pengguna aktif yang menggunakan sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan (SIAP) Universitas Tridinanti Palembang. Berikut adalah tampilan halaman login Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) pada gambar 4.1:

Gambar 4 1 Form login Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan

b. Tampilan Beranda Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP).

Gambar 4 2 Beranda Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan

Tampilan halaman beranda SIAP menampilkan beberapa fungsi-fungsi yang ada pada tittle bar terdiri dari beranda, referensi, catat surat, cetak agenda, dan username. Pada bagian beranda menunjukkan halaman beranda. Pada bagian referensi berfungsi menampilkan kode jenis surat. Pada bagian catat surat berfungsi menampilkan tiga sub menu yaitu surat masuk, surat keluar, dan disposisi. Pada bagian cetak agenda berfungsi menampilkan empat sub menu yaitu daftar surat masuk, daftar surat keluar, rekap jumlah surat masuk, dan rekap jumlah surat keluar. Pada bagian username terdapat dua sub menu yaitu ubah password dan keluar akun.

4.1.2 Visi dan Misi

Terdapat visi dan misi dari Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan komunikasi (LPSIK) Universitas Tridinanti Palembang yaitu:

1. Visi

   Menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media pendukung peningkatan kualitas kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi Universitas Tridinanti Palembang.

2. Misi

   Misi dari Divisi Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan komunikasi (LPSIK) Universitas Tridinanti Palembang sebagai berikut:

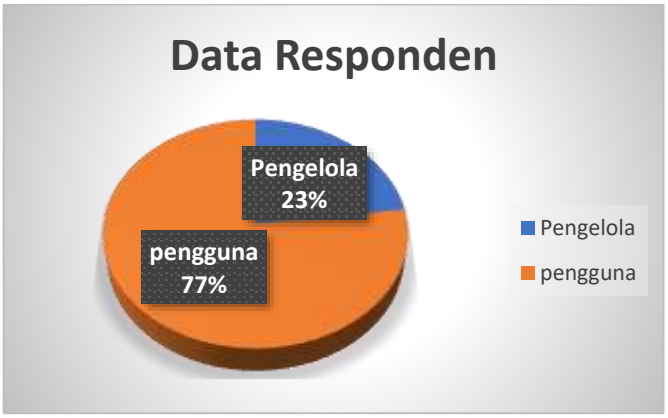
   a. Menyediakan, mengimplementasikan, dan mengembangkan sistem informasi yang terintegrasi dengan didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi yang mutakhir untuk mendukung terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi Universitas Tridinanti Palembang.

b. Meningkatkan efesiensi dan keefektifan administrasi pendidikan tinggi melalui implementasi sistem infromasi yang terintegrasi untuk kepentingan civitas akademika dan pemangku kepentingan lainnya.

c. Mengembangkan basis data, sistem tata kelola dan kemampuan SDM di bidang sistem infromasi/teknologi infromasi dan komunikasi di Universitas Tridinanti Palembang.

4.2 Deskripsi Responden

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh yang berarti populasi adalah sampel. Responden dari penelitian adalah pengguna dan yang mengelola sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan yang berjumlah 13 orang. Grafiik responden penelitian dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut:



Gambar 4 3 Grafik responden penelitian berdasarkan strata

Dari gambar 4.3 grafik responden penelitian berdasarkan strata, kuisioner disebar secara langsung kepada 3 orang sebagai pengelola memiliki persentase 23% dan 10 orang sebagai pengguna memiliki persentase 77%.

4.5 Analisis *IT Departement Goals*

Analisis *IT Departement Goals* dilakukan dengan cara mengidentifikasi visi, misi, tujuan, dan strategi TI Universitas Tridinanti Palembang untuk memahami sasaran strategis jangka panjangnya. Strategi TI Universitas Tridinanti Palembang dituangkan melalui analisis SWOT, yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal, seperti kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal, yaitu peluang dan ancaman. Kemudian, dilakukan analisis *Critical Success Factors (CSF)* untuk mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang mendukung keberhasilan organisasi. Selanjutnya, ditentukan *Key Performance Indicators (KPI)* untuk setiap tujuan strategis dalam *IT Balanced Scorecard,* yang kemudian dihitung berdasarkan data, kuesioner, dan wawancara. Proses ini diakhiri dengan evaluasi hasil perhitungan dari masing-masing perspektif.

Visi dari Universitas Tridinanti Palembang adalah menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media pendukung peningkatan kualitas kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi Universitas Tridinanti Palembang. Sedangkan Misi dari Universitas Tridinanti Palembang adalah menyediakan dan mengimplementasikan sistem informasi terintegrasi yang menggunakan teknologi mutakhir untuk mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi. Selain itu, misi ini bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi pendidikan tinggi bagi civitas akademika dan pemangku kepentingan, serta mengembangkan basis data dan kemampuan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi.

Strategi Universitas Tridinanti Palembang yang telah diperoleh melalui analisis SWOT ditemukan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap

organisasi yang terjadi saat ini dan masa mendatang. Hasil analisis SWOT dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Analisis SWOT

Internal / Eksternal	Kekuatan *(Strengths)*	Kelemahan *(Weaknesses)*
	• Adanya penyediaan dan implementasi sistem informasi yang yang didukung IT yang mutakhir (S1) • Infrastruktur TI yang memadai (S2)	• Mayoritas tenaga kerja di lingkungan UTP berusia diatas 55 tahun dan hampir mendekati masa purnabakti (W1) • Belum maksimalnya pemberdayaan SDM TI dan sarana prasarana (W2) • Belum maksimalnya sistem reward dan punishment kinerja SDM.(W3) • Alokasi Anggaran Terbatas(W4)
Peluang *(Opportunities)* • Tuntutan penggunaan teknologi informasi dalam berbagai bidang (O1) • Meningkat perkembangan hardware dan software (O2) • Adanya kerja sama pihak ke tiga (O3)	STRATEGI SO • Meningkatkan daya saing penggunaan TI (S1.O1) • Meningkatkan layanan dengan pengembangan Sistem IT terbaru (S1,O2) • Meningkatkan kerjasama dengan instansi lain untuk peningkatan layanan (S2.O3)	STRATEGI WO • Memanfaatkan hardware dan software terbaru untuk mengoptimalkan pemberdayaan SDM dan sarana prasarana (W4.03) • Menerapkan pelatihan pegawai untuk memaksimalkan kinerja pegawai (W1, W2, W3,O2)
Ancaman *(Threats)* • Mencari sumberdana alternatif (T1) • Persaingan semakin majunya perkembangan Teknologi Informasi (T2) • Rendahnya pengetahuan SDM TI(T3)	STRATEGI ST • Memanfaatkan kekuatan infrastruktur TI untuk mencari sumber dana alternatif (S2,T1) • meningkatkan pelatihan dan pengembangan SDM TI untuk mengatasi rendahnya pengetahuan (S1,T2,T3)	STRATEGI WT • Meningkatkan pelatihan tenaga kerja senior untuk tetap relevan di tengah persaingan teknologi (W1,T2,T3) • Peningkatan Keahlian SDM TI dengan program pelatihan (W2, W3, T3) • Mencari sumber dana alternatif untuk meningkatkan pemberdayaan SDM TI dan sarana prasarana W3, W4, T1,T3)

Setelah menganalisis faktor internal dan eksternal, diperoleh beberapa alternatif strategi yang dapat diterapkan, yaitu:

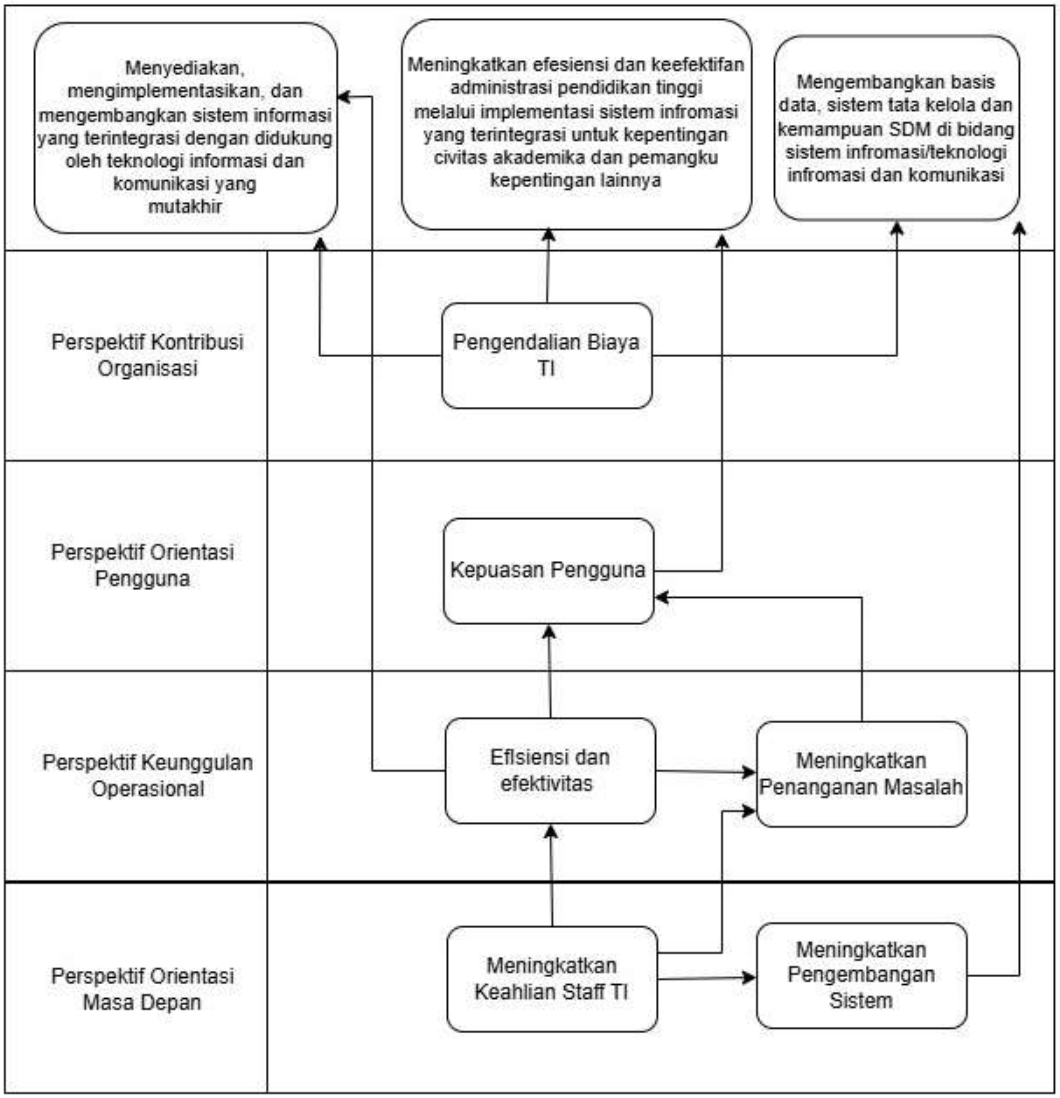
1. Strategi *(Strength Opportunities),* meningkatkan daya saing penggunaan TI, meningkatkan layanan dengan pengembangan sistem TI terbaru, dan meningkatkan kerjasama dengan instansi lain untuk peningkatan layanan.
2. Strategi *(strength Threats),* Memanfaatkan kekeuatan infrastruktur TI untuk mencari sumber dana alternatif dan meningkatkan pelatihan dan pengembangan SDM TI untuk mengatasi rendahnya pengetahuan
3. Strategi *(Weaknesses Opportunities),* Memanfaatkan hardware dan software terbaru untuk mengoptimalkan pemberdayaan SDM TI dan sarana prasarana dan menerapkan pelatihan pegawai untuk memaksimalkan kinerja pegawai.
4. Strategi *(Weaknesses Threats),* meningkatkan pelatihan tenaga kerja senior untuk tetap relevan ditengah persaingan dan berkembang pesatinya TI, dan Mencari sumber dana alternatif untuk meningkatkan pemberdayaan SDM TI dan sarana prasarana.

4.5 Identifikasi *Critical Process Faktors (CSF)*

Hasil dari identifikasi visi, misi, tujuan, dan strategi Universitas Tridinanti Palembang, yang diperoleh melalui analisis SWOT, menunjukkan faktor internal sebagai kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal sebagai peluang dan ancaman. Setelah analisis SWOT dilakukan, langkah selanjutnya adalah penentuan tujuan yang ingin dicapai melalui penjabaran setiap perspektif dalam *IT Balanced Scorecard*, yang dapat dilihat dalam peta strategi. Namun, sebelum pemetaan

dilakukan, terlebih dahulu dilakukan analisis *Critical Success Factors* (CSF) untuk setiap perspektif guna mengidentifikasi faktor-faktor pendukung yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Faktor-faktor pendukung ini dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut: .

Gambar 4 4 ***Critical Proeccess Factors (CSF)***



Gambar 4 5 Strategy Maps

Setelah ditentukan faktor pendukung, akan dibuat strategi map untuk melakukan penentuan tujuan yang akan dicapai dari penjabaran setiap prespektif dari *IT Balanced Scorecard.* Strategi map dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut :

Penjelasan strategi maps hubungan sabab-akibat pada gambar 4.5

1. Jika keahlian dan kualitas kinerja staff TI meningkat maka akan berdampak signifikan dalam melakukan pengembangan pada SIAP.

2. Jika kinerja dan kualitas staff TI meningkat akan menimalisir terjadinya permasalahan pada sistem SIAP.
3. Jika adanya pengembangan pada sistem SIAP tentunya akan terjadi peningkatan pada basis data, sistem tata kelola dan kemampuan SDM TI.
4. Jika efisiensi efektivitas operasional SIAP berjalan dengan baik maka akan mengurangi permasalahan pada sistem SIAP
5. Jika menimalisir terjadinya permasalaahan Sistem SIAP tentunya akan mengahasilkan dampak pada kepuasan pengguna SIAP.
6. Jika pengguna puas terhadap implementasi SIAP maka akan meningkatnya efisiensi dan efektivitas administrasi.
7. Pengendalian biaya TI yang baik akan mencapai manfaat implementasi sistem SIAP yang mutakhir.

4.5 Identifikasi *Key Ferformance Indicators (KPI)*

Setelah merumuskan strategi map, langkah selanjutnya adalah menentukan *Key Performance Indicator* (KPI) untuk mengukur perspektif-perspektif seperti kontribusi organisasi, perspektif orientasi pengguna, dan perspektif orientasi masa depan dalam *IT Balanced Scorecard.* Tahapan pengukuran akan dilakukan setelah KPI dan sasaran untuk setiap perspektif dalam *IT Balanced Scorecard* ditentukan. Adapun hasil pengambillan data responden diketahui ketua Lembaga Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi (LPSIK) dan staff TI yang berjumlah 4 sebagai pengelola SIAP, dan pengguna SIAP berjumlah 9, untuk narasumber yaitu pihak divisi LPSIK Universitas Tridinanti Palembang, hasil dari wawancara digunakan untuk menentukan penilaian terhadap nilai dari sasaran atau target sesuai dengan perspektif kontribusi Organisasi, perspektif orientasi

pengguna, dan perspektif orientasi masa depan pada *IT balancad scorecard*. sedangkan kuesioner digunakan untuk nilai dari realisasi. Pengukuran pada KPI dilakukan dengan memberikan bobot untuk setiap indikator, setiap indikator diberi bobot sesuai dengan seberapa besar pengaruhnya, dimulai dari yang paling signifikan hingga yang paling sedikit. Data KPI serta bobot dan target dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4 1 *Key Performance Indicators* (KPI)

Perspektif *IT Balanced Scorecard*	Faktor	*Key Performance Indicators*	Bobot	Target periode 2016-2026
Perspektif Kontribusi Organisasi	Pengendalian Biaya TI	Manfaat dari SIAP sudah sesuai dengan anggaran	50	95%
		Realisasi anggran biaya TI	50	98%
Perspktif Orientasi Pengguna	Kepuasan Pengguna SIAP	Pengguna puas dengan layanan SIAP	40	98%
		SIAP mudah dipelajari bagi pengguna baru	30	95%
		SIAP mudah dalam mengakses layanan dan tepat waktu	30	95%
Perspektif Keunggulan operasional	Efisisnesi Operasional	Perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) sudah sesuai dengan kebutuhan staff/pegawai	20	95%
		Kecepatan waktu respon perangkat IT tiap kategori user	20	1 Menit
	Penanganan Masalah	Tingkat keamanan sistem	20	95%
		Kecepatan penanganan masalah	20	24 Jam
		Rata-rata waktu respon masalah	1 minggu	2 minggu
Perspektif Orientasi Masa Depan	Meningkatkan keahlian staff TI	Frekuensi pelatihan staff TI	25	3 kali dalam 1 tahun
		Penggunaan SIAP mampu meningkatkan keahlian staff TI	25	95%
		Staff TI puas terhadap fasilitas divisi LPSIK	30	95%
	Pengembangan SIAP	Skala pengembangan SIAP dalam 1 tahun	20	3 kali dalam 1 tahun

Selanjutnya, perhitungan capaian untuk masing-masing KPI dilakukan berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner. Pengolahan data kuesioner menggunakan skala Likert, di mana nilai bobot untuk "sangat setuju" adalah 5, "setuju" adalah 4, "netral/cukup" adalah 3, "tidak setuju" adalah 2, dan "sangat tidak setuju" adalah 1. Setelah itu, nilai total yang diperoleh dikalikan dengan 20%, karena skala terdiri dari 5 tingkatan, sehingga 100% dibagi 5.

4.6 *Identifikasi Capability Maturity Model (CMM)*

Capability Maturity Model (CMM) digunakan untuk melakukan pengukuran pada perspektif keunggulan operasional karena fokusnya adalah untuk meniai tingkat kematangan produktivitas serta efisiensi dan efektivitas SIAP. CMM memiliki 5 tingkat kematangan yaitu tingkat 1 *(initial)*, tingkat 2 *(repeateable)*, tingkat 3 *(defined)*, tingkat 4 *(managed)*, tingkat 5 *(optimized)*. Kriteria tingkatan CMM digunakan untuk menilai tingkat kematangan dari setiap indikator pertanyaan yang melibatkan pengumpulan data dan wawancara dengan stakeholder terkait. Penentuan rentang kelas dalam pengukuran, digunakan rumus interval yang dihitung menurut rentang nilai dan rumus panjang kelas interval dapat dilihat sebagai berikut:

$$I = \frac{r}{k} = \frac{5-1}{5} = 0{,}8$$

Keterangan : I = Interval

R = Range/ rentang nilai terbesar dan terkecil

K = Jumlah kelas

Maka Panjang interval pada CMM dapat dilihat pada Tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4 2 Interval Level CMM

Level	Keterangan	Interval
1	*Initial*	1-1.80
2	*Repeatable*	1.81-2.60
3	*Defined*	2.60-3.40
4	*Managed*	3.41-4.20
5	*Optimizing*	4.21-5.00

4.7 Pengukuran Perspektif *IT Balanced Scorecard*

Data yang dihasilkan dari wawancara dan penyebaran kuisioner dilakukan pengukuran dengan menggunakan rumus perhitungan *Key Performance Indicators* (KPI) untuk perspektif kontribusi organisasi, perspektif orientasi pengguna, dan persepktif orientasi masa depan, sedangkan perspektif keunggulan operasional digunakan rumus perhitungan *Capability Maturity Model* (CMM).

Data *Key Performance Indicators* (KPI) dari perspektif kontribusi organisasi, perspektif orientasi pengguna dan perspektif orientasi masa depan terdapat 9 KPI dengan tujuan strategis masing-masing beserta sasaran capaian yang diharapkan pada kinerja sistem informasi pengelolaan administrasi persuratan. Data *Key Performance Indicators* diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuisisoner kemudian didapat nilai bobot dan target untuk di kalkulasikan kedalam bentuk nilai akhir sebagai representasi data. Perhitungan representasi data mengacu pada rumus KPI yang telah dijelaskan di BAB III untuk memperoleh skor yang mencerminkan nilai masing-masing KPI, terkait antara target dan capaian. Selanjutnya, final score berfungsi sebagai nilai akhir yang menunjukkan hubungan antara skor dan bobot setiap *Key Performance Indicator* (KPI). Dan nilai akhir perspektif merupakan hasil

penjumlahan dalam persentase dari seluruh final skor yang dihasilkan pada masing-masing indikator setiap perspektif.

Sedangkan representasi pengukuran pada perspektif keunggulan operasional menggunakan *Capability Maturity Model* (CMM). Item- item ukuran atau *measures* pada perspektif keunggulan operasional dinilai menggunakan tingkat kematangan yang ada pada CMM yang memiliki 5 tingkat kematangan yaitu tingkat 1 *(initial),* tingkat 2 *(repeateable),* tingkat 3 *(defined),* tingkat 4 *(managed),* tingkat 5 *(optimized).* Setelah itu dilakukan kalkulasi representasi mengacu pada rumus CMM untuk menghasilkan nilai bobot.

4.7.1 Perspektif Kontribusi Organisasi *(Corporate Contribution)*

Pada perspektif ini diperoleh data dari wawancara dan kuisioner dengan ketua dan staff LPSIK Universitas Tridinanti Palembang. Berikut rekapitulasi jawaban responden pada perspektif kontribusi organisasi dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4 3 Rekapitulasi perspektif kontribusi organisasi

Faktor	Indikator	Didapat dari					Total
Pengendalian Biaya TI	Manfaat dari SIAP sudah sesuai dengan anggaran	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	4
		0	0	1	2	1	
	Realisasi anggran TI	Wawancara					

a. Perhitungan KPI, manfaat dari SIAP sudah sesuai dengan anggaran:

Capaian =16* $\frac{20\%}{4}$ = 80%

Score $= \frac{100\%}{95} * 80\% = 84.21$

Score Akhir = $\frac{84.21*50}{100} = 42.10\%$

Berdasarkan hasil dari 4 responden yang telah dihitung terdapat total skor jawaban responden sebanyak 16 yang memperoleh score sebesar 84.21. dengan *final score* didapat sebesar 42.10% dari faktor pengendalian biaya TI pada KPI manfaat dari SIAP sudah sesuai dengan anggaran

b. Perhitungan KPI, realisasi anggaran biaya TI

Realisasi = $20* \frac{20\%}{4} *90 = 72\%$

Score $= \frac{100\%}{98} * 72\% = 73.46$

Score Akhir = $\frac{73,46*50}{100} = 36.73\%$

Hasil dari 4 responden yang telah dihitung terdapat total skor jawaban responden sebanyak 20 yang memperoleh score sebesar 73,46. dengan *final score* didapat sebesar 36,73% dari faktor pengendalian biaya TI pada KPI realisasi anggran biaya TI. Sehingga hasil pengukuran pada perspektif kontribusi organisasi dapat dijabarkan pada tabel 4.6

Tabel 4 4 Hasil Pengukuran Perspektif Kontribusi Organisasi

Faktor	*Key Performance Indikator* (KPI)	Bobot	Target	Capaian atau realisasi	*Score*	*Final Score*
Pengendalian Biaya TI	Manfaat dari SIAP sudah sesuai dengan anggaran	50	95%	80%	84.21	42.10%

	Realisasi anggaran biaya TI	50	98%	72%	73.46	36.73%
Total		100			157.67	78.83%

Berdasarkan Kalkulasi perspektif kontribusi organisasi pada tabel 4.6 memperoleh total *final score* sebesar 78.83% yang berarti masuk pada nilai *range percentage* baik. Hal tersebut menggambarkan bahwa pada perspektif kontribusi organisasi belum mencapai target dalam pengendalian biaya anggaran terhadap investasi SIAP, sehingga diperlukan adanya rekomendasi untuk melakukan peningkatan.

4.7.2 Perspektif Orientasi Pengguna *(Customer Orientation)*

Pada perspektif ini diperoleh data dari kuisioner yang telah disebarkan kepada 9 pengguna SIAP sebagai responden. Perspektif ini meliputi tiga indikator yaitu perspentase pengguna puas dengan layanan SIAP, SIAP mudah dipelajari bagi pengguna baru, dan SIAP mudah dalam mengakses dan tepat waktu.

Tabel 4 5 Rekapitulasi Perspektif Orientasi pengguna

Faktor	**KPI**	**Skala Likert**					**Total**
		STS (1)	**TS (2)**	**N (3)**	**S (4)**	**SS (5)**	
Kepuasan Pengguna	pengguna puas dengan layanan SIAP	0	0	1	4	4	9
	SIAP mudah dipelajari bagi pengguna baru	0	0	3	4	2	
	SIAP mudah dalam mengakses dan tepat waktu	0	0	2	4	3	

a. Perhitungan KPI, pengguna puas dengan layanan SIAP:

$$\text{Capaian} = 39 * \frac{20\%}{9} = 86\%$$

Score $= \frac{100\%}{98} * 86\% = 87.75$

Score Akhir = $\frac{87.75*40}{100} = 35\%$

hasil dari 9 responden yang telah dihitung terdapat total skor jawaban responden sebanyak 39 yang memperoleh score sebesar 87.75 dengan final score didapat sebesar 35% dari faktor kepuasan pengguna pada KPI pengguna puas dengan layanan SIAP.

b. Perhitungan KPI, SIAP mudah dipelajari bagi pengguna baru

Capaian = 35* $\frac{20\%}{9}$ = 77%

Score $= \frac{100\%}{95} * 77\% = 81$

Score Akhir = $\frac{81.05*30}{100} = 24\%$

hasil dari 9 responden yang telah dihitung terdapat total skor jawaban responden sebanyak 35 yang memperoleh score sebesar 81. dengan *final score* didapat sebesar 24% dari faktor kepuasan pengguna pada KPI SIAP mudah dipelajari bagi pengguna baru.

c. Perhitungan KPI, SIAP mudah dalam mengakses dan tepat waktu

Capaian = 37* $\frac{20\%}{9}$ = 82%

Score $= \frac{100\%}{95} * 82\% = 86.31$

Score Akhir = $\frac{86.31*30}{100} = 25.89\%$

hasil dari 9 responden yang telah dihitung terdapat total skor jawaban responden sebanyak 37 yang memperoleh score sebesar 86.31. dengan *final score* didapat sebesar 25.89% dari faktor kepuasan pengguna pada KPI SIAP mudah dalam mengakses dan tepat waktu. Sehingga hasil pengukuran pada perspektif orientasi pengguna dapat dijabarkan pada tabel 4.8

Tabel 4 6 Hasil pengukuran perpsktif orientasi pengguna

Faktor	*Key Performance Indicators* (KPI)	Bobot	Target	Capaian atau realisasi	*Score*	*Final Score*
Kepuasan pengguna	Pengguna puas dengan layanan SIAP	40	95	862%	87.75	35%
	SIAP mudah dipelajari bagi pengguna baru	30	95	77%	81	24%
	SIAP mudah dalam mengakses dan tepat waktu	30	95	82%	86.31	25.89%
Total		100			250.98	84.89%

Berdasarkan Kalkulasi perspektif orientasi pengguna pada tabel 4.8 memperoleh total *final score* sebesar 84.89% yang berarti masuk pada *nilai range percentage* baik. Hal tersebut menggambarkan bahwa pada perspektif orientasi pengguna belum mencapai target dalam memberikan kepuasan pengguna terhadap implementasi SIAP, sehingga diperlukan adanya rekomendasi untuk melakukan peningkatan.

4.7.3 Perspektif Keunggualan Operasional *(Operational Excellence)*

Pada perspektif keunggulan operasioanl diperoleh data dari kuisioner yang telah disebarkan kepada 4 pengelola SIAP sebagai responden. Berikut rekapitulasi jawaban responden pada perspektif kontribusi organisasi dapat dilihat pada tabel 4.17

Tabel 4 7 Rekapitulasi perspektif oriantasi masa depan

<table>
<tr><td>Faktor</td><td>KPI</td><td colspan="5">Didapat dari</td><td>Total</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Efisiensi Operasional</td><td rowspan="2">Perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware) sudah sesuai dengan kebutuhan staff/pegawai</td><td>STS (1)</td><td>TS (2)</td><td>N (3)</td><td>S (4)</td><td>SS (5)</td><td rowspan="6">4</td></tr>
<tr><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>4</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Kecepatan waktu respon perangkat IT tiap kategori user</td><td colspan="5">Wawancara</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Penanganan Masalah</td><td rowspan="2">Tingkat keamanan sistem</td><td>STS (1)</td><td>TS (2)</td><td>N (3)</td><td>S (4)</td><td>SS (5)</td></tr>
<tr><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Rata-rata waktu respon masalah</td><td colspan="5">Wawancara</td></tr>
<tr><td>Kecepatan penanganan masalah</td><td colspan="5">Wawancara</td></tr>
</table>

a. Perhitungan KPI Perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) sudah sesuai dengan kebutuhan staff/pegawai

Capaian = $16* \frac{20\%}{4} = 80\%$

Score $= \frac{100\%}{95} * 80\% = 84.21$

Score Akhir = $\frac{84.21*20}{100} = 16{,}82\%$

Hasil dari 4 responden yang telah dihitung terdapat total skor jawaban responden sebanyak 16 yang memperoleh score sebesar 84,21. dengan final score didapat sebesar 16,82% dari faktor efisiensi operasional pada KPI Perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) sudah sesuai dengan kebutuhan staff/pegawai.

b. Perhitungan KPI Kecepatan waktu respon perangkat IT tiap kategori user

Realisasi =20* $\frac{20\%}{4}$ *1= 100%

Score = $\frac{100\%}{1}$ * 100% = 10,00

Score Akhir = $\frac{10{,}00*20}{100}$ = 20%

c. Perhitungan KPI Tingkat keamanan sistem

Capaian = 19* $\frac{20\%}{4}$ = 95%

Score = $\frac{100\%}{95}$ * 95% = 100

Score Akhir = $\frac{100*20}{100}$ = 20%

d. Perhitungan KPI ratta-rata waktu respon masalah

Realisasi =20* $\frac{20\%}{4}$ *24= 24%

Score = $\frac{100\%}{24}$ * 24% = 100

Score Akhir = $\frac{100*20}{100}$ = 20%

e. Perhitungan KPI Kecepatan penanganan masalah

Realisasi =20* $\frac{20\%}{4}$ *1= 100%

Score = $\frac{100\%}{2}$ * 100% = 50,00

Score Akhir = $\frac{50{,}00*20}{100}$ = 10%

4.7.4 Perspektif Orientasi Masa Depan *(Future Orientation)*

Pada perspektif ini diperoleh data dari wawancara dan kuisioner dengan ketua dan staff LPSIK Universitas Tridinanti Palembang. Berikut rekapitulasi jawaban responden pada perspektif kontribusi organisasi dapat dilihat pada tabel 4.18

Tabel 4 8 Rekapitulasi perspektif oriantasi masa depan

Faktor	KPI	Didapat dari					Total
Meningkatkan keahlian staff TI	Frekuensi pelatihan staff TI	Wawancara					4
	Penggunaan SIAP mampu meningkatkan keahlian staff TI	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	
		0	0	1	2	1	
	Staff TI puas terhadap fasilitas divisi LPSIK	0	0	2	1	1	
Pengembangan Sistem SIAP	Skala pengembangan SIAP dalam 1 tahun	Wawancara					

f. Perhitungan KPI frekuensi pelatihan staff TI

Realisasi =20* $\frac{20\%}{4}$ *1= 100*

Score = $\frac{100\%}{3}$ * 100% = 33,.33

Score Akhir = $\frac{33.33*25}{100}$ = 83.32%

hasil dari 4 responden yang telah dihitung terdapat total skor jawaban responden sebanyak 20 yang memperoleh score sebesar 33.33. dengan final score didapat sebesar 83.32% dari faktor meningkatkan keahlian staff TI pada KPI frekuensi pelatihan staff TI.

g. Perhitungan KPI Penggunaan SIAP mampu meningkatkan keahlian staff TI

Capaian = 16* $\frac{20\%}{4}$ = 80%

Score = $\frac{100\%}{95}$ * 80% = 84.21

Score Akhir = $\frac{84.21*25}{100}$ = 21.05%

hasil dari 4 responden yang telah dihitung terdapat total skor jawaban responden sebanyak 16 yang memperoleh score sebesar 84.21 dengan final score didapat sebesar 21.05% dari faktor meningkatkan keahlian staff TI pada KPI Penggunaan SIAP mampu meningkatkan keahlian staff TI.

h. Perhitungan KPI Staff TI puas terhadap fasilitas divisi LPSIK

Capaian = 15* $\frac{20\%}{4}$ = 75%

Score = $\frac{100\%}{95}$ * 75% = 78.94

Score Akhir = $\frac{78.94*30}{100}$ = 23.68%

hasil dari 4 responden yang telah dihitung terdapat total skor jawaban responden sebanyak 15 yang memperoleh score sebesar 78.94 dengan final score didapat sebesar 23.68% dari faktor meningkatkan keahlian staff TI pada KPI Staff TI puas terhadap fasilitas divisi LPSIK.

i. Perhitungan KPI Skala pengembangan SIAP dalam 1 tahun

Realisasi =20* $\frac{20\%}{4}$ *1= 100*

Score = $\frac{100\%}{3}$ * 100% = 33.33

Score Akhir = $\frac{33.33*20}{100}$ = 66.66%

hasil dari 4 responden yang telah dihitung terdapat total skor jawaban responden sebanyak 20 yang memperoleh score sebesar 33.33. dengan final score didapat sebesar 66.66% dari faktor pengembangan SIAP staff TI pada KPI Skala pengembangan SIAP dalam 1 tahun. Sehingga hasil pengukuran pada perspektif orientasi pengguna dapat dijabarkan pada tabel 4.19

Tabel 4 9 Hasil pengukuran perspekitf orientasi masa depan

Faktor	*Key Performance Indictors* (KPI)	Bobot	Target	Capaian atau realisasi	*Score*	*Final Score*
Meningkatkan keahlian staff TI	Frekuensi pelatihan staff TI	25	3 kali dalam 1 tahun	1 kali dalam 1 tahun	33.33	8.33%
	Penggunaan SIAP mampu meningkatkan keahlian staff TI	25	95%	80%	84.21	21.05%
	Staff TI puas terhadap fasilitas divisi LPSIK	30	95%	75%	78.94	23.68%
Pengembangan SIAP	Skala pengembangan SIAP dalam 1 tahun	20	3 kali dalam 1 tahun	1 kali dalam 1 tahun	33.33	6.66%
Total		100			229.81	59.72%

Berdasarkan Kalkulasi perspektif orientasi masa depan pada tabel memperoleh total *final score* sebesar 59.72% yang berarti masuk pada nilai *range percentage* buruk. Hal tersebut menggambarkan bahwa pada perspektif orientasi masa depan belum mencapai target dalam memberikan pelatihan terhadap staff TI agar mampu mengadapi tantangan masa depan, sehingga diperlukan adanya rekomendasi untuk melakukan peningkatan lebih.

4.8 Analisis Hasil Pengukuran

Hasil pengukuran keselarasan Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) dengan strategi organisasi menggunakan *IT Balance Scorecard* melalui prespektif kontribusi organisasi, perspektif orientasi pengguna, perspektif keunggulan operasional, dan perspektif orientasi masa depan akan dinilai menggunakan 5 kategori bobot / *range presentase*, kemudian setelah didapatlan hasil range persentase pada seluruh perpskeitf dijumlahkan dan diklasifikasikan kedalam level capability maturity model untuk menilai dan mengetahui timgkat kematangan proses IT. Berikut rekapulasi hasil keselarasan Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) dapat dilihat pada tabel 4.20

Perspektif *IT Balanced Scorecard*	Faktor	*Key Performance Indicators*	Bobot	Target	Capaian	Score	Final Score
Perspektif Kontribusi Organisasi	Pengendalian Biaya TI	Manfaat dari SIAP sudah sesuai dengan anggaran	50%	95%	80%	84,21	42,10%
		Realisasi anggran biaya TI	50%	98%	72%	73,46	36,73
Total			100			157,67	78,83%
Perspktif Orientasi Pengguna	Kepuasan Pengguna SIAP	Pengguna puas dengan layanan SIAP	40%	98%	82%	83,67	35%

		SIAP mudah dipelajari bagi pengguna baru	30%	95%	77%	81	24%
		SIAP mudah dalam mengakses layanan dan tepat waktu	30%	95%	82%	86,31	25,89%
Total			100			250,98	84,89%
Perspektif Keunggulan operasional	Efisisnesi Operasional	Perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) sudah sesuai dengan kebutuhan staff/pegawai	20%	95%	80%	84,21	16,82%
		Kecepatan waktu respon perangkat IT tiap kategori user	20%	1 Menit	1 Menit	10,00	20%
	Penanganan Masalah	Tingkat keamanan sistem	20%	95%	95%	100	20%
		Kecepatan penanganan masalah	20%	24 Jam	24 Jam	100	20%
		Rata-rata waktu respon masalah	20%	1 minggu	2 minggu	50,00	10%
Total			100			344,21	86,82%
Perspektif Orientasi Masa Depan	Meningkatkan keahlian staff TI	Frekuensi pelatihan staff TI	25%	3 kali dalam 1 tahun	1 kali dalam 1 tahun	33,33	8,33%
		Penggunaan SIAP mampu meningkatkan keahlian staff TI	25%	95%	80%	84,21	21,05%
		Staff TI puas terhadap fasilitas divisi LPSIK	30%	95%	75%	78,94	23,68%
	Pengembangan SIAP	Skala pengembangan SIAP dalam 1 tahun	20%	3 kali dalam 1 tahun	1 kali dalam 1 tahun	33,33	6,66%

Total	100		229,81	59,72

Hasil pada masing-masing final score setiap perspektif dikategorikan kedalam 5 bobot/range percentage, setelah menentukan kategori range percentage kemudian seluruh hasil setiap perspektif akan klasifikasikan kedalam level capability maturity model untuk menilai tingkat kematangan proses TI. Berikut rekapitulasi hasil range percentage dapat dilihat pada tabel 4.21

Tabel 4 10 Hasil Range Percentage

Perspektif	***Final Score***	***Range percentage***
Kontribusi Organisasi	78.83%	Baik
Orientasi Pengguna	83.35%	Baik
Orientasi Masa Depan	59.72%	Kurang
Total	**Hasil**	**Level**
221,9	2,21	2 *(repeatable)*

Hasil dari keselarasan pada pespektif keunguulan operasional mencapai tingkat kemanatangan 3 *defined* yang berarti sudah terdefinisi dengan baik. Namun perlu adanya perbaikan dan peningkatan atas aspek-aspek yang telah ditunjang pada setiap perspektif sehingga kinerja dari SI AP secara keseluruhan dapat memebrikan manfaat yang signifikan selaras dalam mencapai staregi organisasi

4.9 Rekomendasi

Pada pembahasan didapat rekomendasi untuk setiap perspektif melalui hasil penelitian :

1. Perspektif Kontribusi Organisasi *(Corporate Contribution)*

Pada perspektif kontribusi organisasi memiliki *range percentage* baik, namun masih memerlukan peningkatan. Berdasarkan faktor pengendalian biaya TI

pada KPI manfaat dari SIAP sudah sesuai dengan anggaran memilki target sebesar 95% dengan hasil capaian sebesar 80% masih perlu ditingkatkan lagi, maka rekomendasi pada capaian KPI tersebut dibutuhkan peningkatan keterampilan staff TI dengan memberikan pelatihan dan manajemen biaya TI sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam implementasi SIAP. Dan pada KPI realisasi anggaran biaya TI memilki target sebesar 98% dengan hasil capaian 72% maka rekomendasi untuk KPI ini diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap alokasi anggaran, peningkatan efisiensi dalam pengeluaran dan infrastruktur IT perlu untuk lebih menunjang implementasi SIAP.

2. Perspektif Orientasi Pengguna *(Customer Orientation)*

Pada perspektif ini memiliki *range percentage* baik namun masih memerlukan peningkatan. Berdasarkan faktor kepuasan pengguna pada KPI Pengguna puas dengan layanan SIAP memilki target sebesar 95% dengan hasil capaian sebesar 82% masih perlu adanya peningkatan, maka rekomendasi untuk KPI ini perlu dilakukan survei umpan balik secara rutin untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, melakukan perbaikan sistem berdasarkan masukan pengguna. Selain itu, penting untuk memberikan respons cepat untuk menangani masalah pengguna secara efektif.

Kemudian pada KPI SIAP mudah dipelajari bagi pengguna baru memilki target sebesar 95% dengan hasil capaian sebesar 77% masih perlu adanya peningkatan, maka rekomendasi untuk KPI ini perlu memberikan panduan ataupun pelatihan untuk pengguna baru agar penggunaan SIAP dapat dipahami oleh pengguna baru. Pada KPI SIAP mudah dalam mengakses dan tepat waktu memilki

target sebesar 95% dengan capaian sebesar 82% artinya target belum terpeniuhi maka rekomndasi untuk KPI tersbut perlu ditingkatkan efisiensi dari implementasi SIAP.

3. Perspektif Keunggulan Operasional *(Operational Excellence)*

Perpektif ini diidentifikasi oleh seluruh responden hasil pengukuran perspektif ini memilki tingkat kematangan level 3 *defined* artinya sudah terdefinisi dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tersebut telah beroperasi dengan baik, didukung oleh standar, prosedur, dan metode yang ada. Dengan adanya standar pengembangan, sistem menjadi lebih terintegrasi, terdokumentasi, konsisten, stabil, dan dapat diprediksi oleh organisasi, sehingga dapat mencapai level selanjutnya. Namun, saat ini, manajemen masih kurang mendetail dan bersifat kualitatif atau perkiraan.

4. Perspektif Orientasi masa depan *(Future Orientation)*

Pada perspektif ini memiliki range percentage kurang sehingga sangat membutuhkan peningkatan yang signitifikan hal ini karena perpsktif ini sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi SIAP. Berdasarkan faktor meningkatkan keahlian staff TI pada KPI frekuensi pelatihan staff TI memilki target realisasi 3 kali dalam satu tahun dengan hasil capaian realisasi 1 kali dalam 1 tahun sehingga masih perlu adanya peningkatan, maka rekomendasi untuk KPI ini yaitu memberikan jadwal tetap untuk melakukan pelatihan bagi staff TI sehingga dapat teralisasi 3 kali dalam satu tahun. Pada KPI penggunaan SIAP mampu meningkatkan keahlian staff TI memilki target sebesar 95% dengan capaian sebesar 17.3% artinya target jauh belum terpenuhi maka

rekomndasi untuk KPI tersbut perlu dilakukan peningkatan frekuensi pelatihan terkait penggunaan SIAP.

Kemudian Pada KPI staff TI puas dengan fasilitas divisi LPSIK memilki target sebesar 95% dengan capaian sebesar 18% artinya target jauh belum terpenuhi maka rekomndasi untuk KPI tersbut perlu untuk memberikan anggaran dan infrastruktur lebih agar membrikan outuput yang baik terhdap implemetasi SIAP. Selanjutnya Pada KPI skala pengembangan SIAP dalam 1 tahun memilki target realisasi 3 kali dalam 1 tahun akan tetapi capaian realisasi hanya 1 kali dalam 1 tahun artinya target jauh belum terpenuhi maka rekomndasi untuk KPI tersbut perlu dilakukan perencanaan yang lebih matang dengan menyusun timeline yang jelas untuk setiap tahap pengembangan. Selain itu, penting untuk mengalokasikan sumber daya yang cukup, baik dari segi anggaran.

9.10 Pembahasan

Keselarasan Sistem informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) dengan startegi organisasi telah dilakukan menggunakan *IT Balanced Scorecard*. penyelarasan ini dilakukan dengan melakukan pengukuran kinerja SIAP secara komprehensif melalui 4 perpsktif *IT Balanced Scorecard* yaitu perspektif kontribusi organisasi, perpsktif orientasi pengguna, perspektif keunggulan operasional, dan perspektif orientasi masa depan.

Penyelarasan ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah implementasi dan operasional SIAP sudah mendukung dan mencapai tujuan strategis organisasi. Kemudian dilakukan identifikasi visi, misi, dan strategi teknologi informasi organisasi untuk untuk memahami sasaran strategis jangka panjangnya. Strategi TI

Universitas Tridinanti Palembang diperoleh melalui analisis SWOT, yang membantu mengidentifikasi faktor internal sebagai kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal sebagai peluang dan ancaman. Selanjutnya, dilakukan analisis *Critical Success Factors* (CSF) untuk mengetahui elemen-elemen kunci yang mendukung keberhasilan organisasi. Setelah itu, menentukan *Key Performance Indicators* (KPI) dari masing-masing tujuan strategis dalam *IT Balanced Scorecard,* dengan menentukan bobot dan jumlah target yang ingin di capai. Kemudian diikuti dengan perhitungan berdasarkan data, kuesioner, dan wawancara, selanjutnya melakukan evaluasi dari hasil perhitungan dari masing-masing perspektif. Perspektif kontribusi organisasi *(corporate contribution)* ditinjau dari hal finansial, apakah biaya yang dikeluarkan untuk teknologi informasi sudah sesuai dengan manfaat yang dihasilkan oleh SIAP dalam mendukung tujuan dan strategi organisasi, perspektif orientasi pengguna *(customer orientation)* ditinjau dari kepuasan pengguna, apakah pengguna puas dengan implementasi SIAP. Selanjutnya perspektif keunggulan operasional *(operational excellence)* ditinjau dari proses TI yang mencangkup efisiensi, efektivitas, dan kemampuan SIAP dalam memberikan nilai tambah bagi organisasi. Kemudian perspektif orientasi masa depan *(future orientation)* ditinjau dari bagaimana organisasi mempersiapkan dan memberikan peningkatan untuk masa mendatang.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *IT Balanced Scorecard* didapat pada perspektif kontribusi organisasi memiliki *final score* sebesar 78.83% dengan nilai persentase baik, pada perspektif orientasi pengguna memiliki *final score* sebesar 83.35% dengan nilai persentase baik, dan pada perspktif keunggulan operasional memiliki

tingkat kematangan sebesar 3,19 berada pada level *defined*, selanjutnya pada perspektif orientasi masa depan memiliki *final score* sebesar 59.72% dengan nilai persentase kurang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Engelin Anastasia, Yani Rahadja, dan Augie David Manuputty (2016) dimana hasil pengukuran keselarasan pada perspektif kontribusi organisasi sebesar 97.11%, perspektif orientasi pengguna sebesar 85.02%, perspektif keunggulan operasional sebesar 95.08% serta orientasi dimasa depan sebesar 96.07%. masing-masing persepktif dalam penelitian ini dinilai sudah baik.

Penelitian Lies Aryani, Ari Andrianti, Eni Rohaini, dan Lola Yorita Astri (2022). Hasil pengukuran menunjukkan bahwa orientasi pengguna mencatat nilai tertinggi sebesar 74.87%, diikuti oleh kontribusi organisas dengan nilai 73,70%, keunggulan operasional sebesar 71,12%, dan orientasi masa depan sebesar 71,89%. didedikasikan secara keseluruhan bernilai cukup baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka penelitian dapat mengambil kesimpulan:

1. Hasil dari keselarasan teknologi informasi dengan strategi organisasi dalam implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) berdasarkan perspektif kontribusi organisasi, perspektif orientasi pengguna dan perspektif orientasi masa depan menggunakan kalkulasi *Key Performance Indicators* (KPI) *IT Balanced Scorecard*. pada persepktif kontribusi organisasi memiliki range percentage baik dengan nilai 78.83%. perpsektif orientasi pengguna memilki *range percentage* baik sebesar 84.89%. Dan perpsktif orientasi masa depan memilki range percentage sebesar 59.72%. sehingga setiap perspektif perlu adanay peningkatan terutama pada perpsktif orientasi masa depan.
2. Hasil dari keselarasan teknologi informasi dengan strategi organisasi dalam implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) berdasarkan perspektif keunggulan operasional didapatkan nilai kematangan sbesar 3.19 yang berarti *defined* masih butuh peningkatan agar dapat mencapai tingkat kematangan selanjutnya.

5.2 Saran

Untuk mencapai keberhasilan dalam menyelaraskan Teknologi informasi dengan strategi organisasi menggunakan pendekatan *IT Balanced Scorecard*, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berfokus pada perspektif orientasi pengguna dan perspektif orientasi masa depan. Kedua perspektif ini sangat berpengaruh dan saling terkait dalam meningkatkan kinerja Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) dalam menyelaraskan teknologi infromasi dengan strategi Univeristas Tridinanti Palembang. Penting untuk meningkatkan kualitas staf IT dalam melaksanakan tugas mereka, memberikan pelatihan berkala agar staf dapat mengembangkan keterampilan untuk pengalaman kerja di masa depan sehingga dapat memberikan output berupa inovasi-inovasi terbaru dalam mengembangkan Sistem Informasi, serta merekrut anggota staf baru agar beban kerja tidak terlalu berat. Selain itu, dianjurkan untuk menggunakan lebih dari satu metode pengukuran kinerja untuk mendapatkan perbandingan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, diharapkan kinerja sistem informasi dapat selaras dengan visi, misi dan strategi yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Keyes, jessica. (2005). *Implementasi The IT Balanced Scorecard*.

Gunardi, Dedi Sulistiyo S, T. S. (2012). Usulan Peta Strategis Teknologi Informasi Menggunakan Pendekatan Analisis Critical Success Factor (CSF) dan IT Balanced Scorecard. *Http://Jurnal.Unikom.Ac.Id/Jurnal/Usulan-Peta-Strategi.2V*, *10*(1), 143–153.

Hidayanto, A. N., Ahmadin, Y., & Jiwanggi, M. A. (2012). Pengukuran Tingkat Dukungan Teknologi Informasi Pada Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi Dan Informasi, Direktorat Jenderal Pajak Dengan Menggunakan It Balanced Scorecard. *Jurnal Sistem Informasi*, *6*(2), 117. https://doi.org/10.21609/jsi.v6i2.284

Kosasi, S. (2015). Pengukuran Kinerja Web Brinet System Dengan Metode IT Balanced Scorecard. *Jurnal Buana Informatika*, *6*(1), 1–10. https://doi.org/10.24002/jbi.v6i1.403

Kuswantoro, A., Maremitha Ungu, R. B., Rahmahwati, W. D., & Rahmawati, F. D. (2022). Manajemen Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Universitas Negeri Semarang Melalui Siradi (Sistem Informasi Surat Dinas). *Jurnal Pustaka Budaya*, *9*(1), 42–49. https://doi.org/10.31849/pb.v9i1.7716

Magdalena, I., Sundari, T., Nurkamilah, S., Ayu Amalia, D., & Muhammadiyah Tangerang, U. (2020). Analisis Bahan Ajar. *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, *2*(2), 311–326. https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/nusantara

Mertha Jaya, I. M. L. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualifikasi*.

Muhson, A. (2016). Teknik Analisis Kuantitatif. *Makalah Teknik Analisis*, *2*, 1–7. https://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf

Nugroho, A. F. &. (2020). *Manajemen Kinerja*. Airlangga University Press. https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_KINERJA/hMjjDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kinerja&printsec=frontcover

Sidik Priadana, D. S. (2021). *Metode Penelitia Kuantitatif*.

Sihombing, P. S. M., Pradana, F., & Purnomo, W. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Akademik Sekolah Berbasis Web Di Smp Negeri 3 Pattallassang Gowa. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *7*(3), 1173.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian KUantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

Wijaya, R. (2012). Analisis Model IT Menggunakan Balanced Scorecard Untuk Pengembangan Sistem Teknologi Informasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 1–10. http://cls.maranatha.edu/khusus/ojs/index.php/jurnal-sistem-informasi/article/view/470

Jogiyanto & Abdillah, (2011). Sistem Tatakelola Teknologi Informasi.

Talakua, A. C.,Rudianto, C., & Rahadja, Y. (2015) Analisis *IT Balanced Scorecard* Sebagai Pengukuruan Capaian Kinerja IT (Studi Kasus: Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon). Program studi sistem informasi.

Soemohadiwidjojo, A. (2015) Panduan Praktis Meny usun *Key Performance Indicators*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 172 TAHUN 2024

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

Menimbang :
1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa;
2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.

Mengingat :
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;
5. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.02.2014 tentang Standar Biaya Masukan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.154/2014 tentang Rumpun Ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi;
9. Peraturan Menteri Agama No.62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang;
10. Peraturan Menteri Agama No.33 tahun 2016 tentang Gelar Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan;
11. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 669B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015;
12. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri.
13. PMA nomor 18 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun2020-2024.
14. Keputusan Ditjen Pendis nomor 4475 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Ditjen Pendis tahun 2020-2024.
15. Kontrak Kinerja Rektor UIN Raden Fatah tahun 2020 nomor : PRJ_124/PB/2020 tentang Kontrak Kinerja; Kualifikasi Lulusan; Kepuasan Mahasiswa; Penyelesaian Studi Tepat Waktu.
16. SK Dekan Fakultas Sains dan Teknologi no. 82 Tahun 2017;
17. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 20 21;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

Pertama : Menunjuk sdr.
1. Catur Eri Gunawan, S.T., M.Cs. NIP : 198605032019031009
2. Sri Rahayu, M.Kom NIP : 199101042023212041

Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :

Nama	:	**PUJA MARSELA**
NIM/Jurusan	:	2020803041/ Sistem Informasi
Semester/Tahun	:	Ganjil/ 2024-2025
Judul Skripsi	:	Analisis Kinerja Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Perusrtan (SIAP) Uniiversitas Tridinanti Palembang Menggunakan *IT Balanced Scorecard*

Kedua : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/ kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.

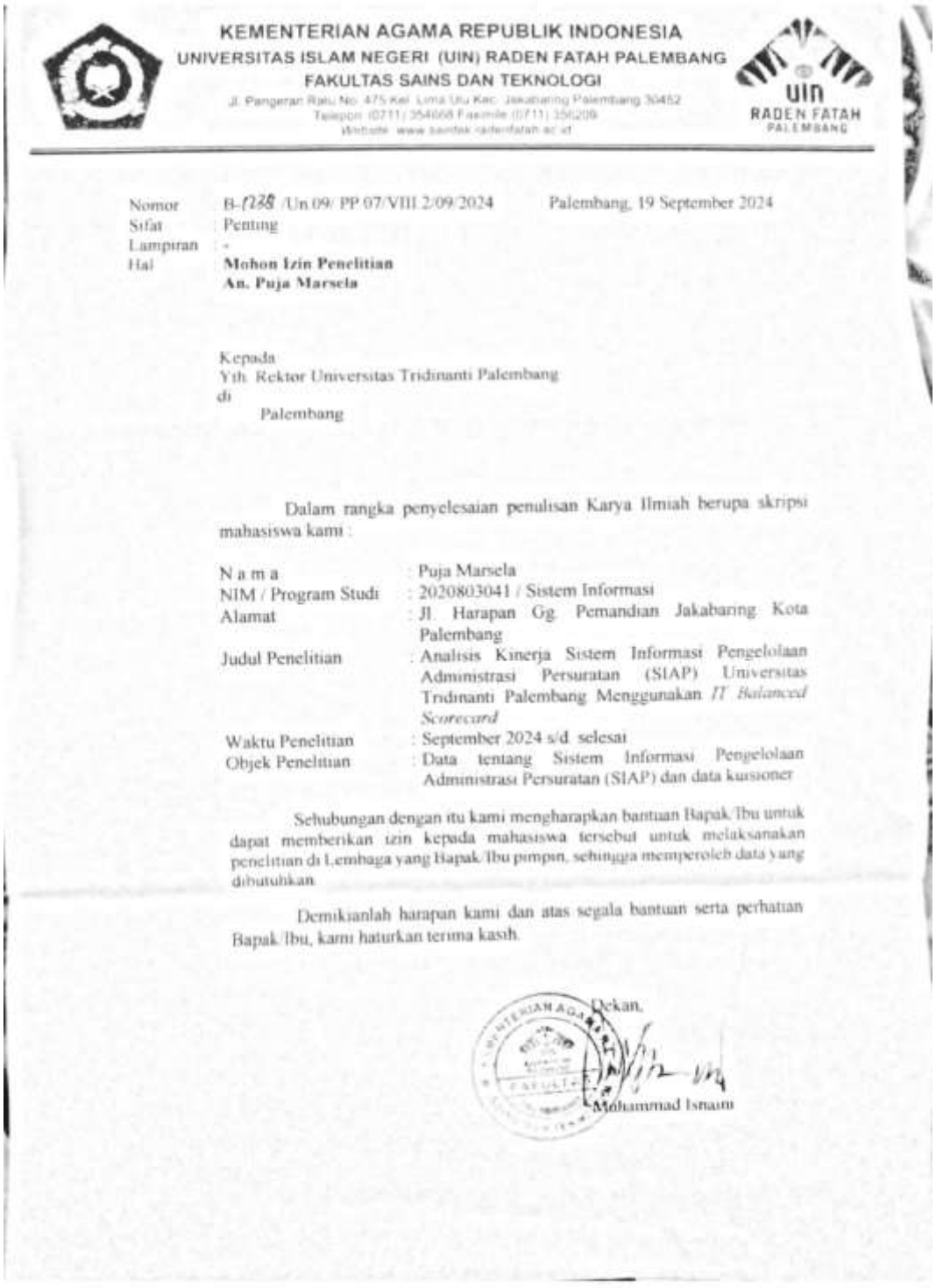
Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 01 - 10 - 2024
DEKAN,

MUHAMMAD ISNAINI

TEMBUSAN :
1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang ;
2. Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN - RF Palembang ;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 2 Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Pangeran Ratu No. 475 Kel. Lima Ulu Kec. Jakabaring Palembang 30452
Telepon (0711) 354668 Faksimile (0711) 356209
Website: www.saintek.radenfatah.ac.id

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Nomor : B-1288 /Un.09/ PP 07/VIII.2/09/2024 Palembang, 19 September 2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**
An. Puja Marsela

Kepada
Yth. Rektor Universitas Tridinanti Palembang
di
Palembang

Dalam rangka penyelesaian penulisan Karya Ilmiah berupa skripsi mahasiswa kami :

N a m a	: Puja Marsela
NIM / Program Studi	: 2020803041 / Sistem Informasi
Alamat	: Jl. Harapan Gg. Pemandian Jakabaring Kota Palembang
Judul Penelitian	: Analisis Kinerja Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) Universitas Tridinanti Palembang Menggunakan *IT Balanced Scorecard*
Waktu Penelitian	: September 2024 s/d selesai
Objek Penelitian	: Data tentang Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) dan data kuisioner

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.

Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak/Ibu, kami haturkan terima kasih.

Dekan,

Muhammad Isnaini

Lampiran 3 Balasan Izin Penelitian

Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi
UNIVERSITAS TRIDINANTI
Jl Kapten Marzuki No 2446 Kamboja, Palembang 30129
Website: www.univ-tridinanti.ac.id Email: tridinanti@univ-tridinanti.ac.id
Telepon (0711) 355961

Nomor : B/Unanti.A/PI/L/2024 12 November 2024
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
di
Palembang

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Nomor B-1238/Un.09/PP.07/VIII.2/09/2024 tanggal 19 September 2024 Perihal permohonan Izin Penelitian dengan identitas di bawah ini:

Nama	:	Puja Marsela
Nim	:	2020803041
Program Studi	:	Sistem Informasi

Dengan ini kami sampaikan bahwa kami mengizinkan mahasiswa yang tersebut diatas melakukan Penelitian di Universitas Tridinanti. Dengan pertimbangan bahwa data yang diperoleh dari Unanti tidak untuk disebarluaskan dan hanya untuk keperluan penelitian /akademik.

Demikian surat ini disampaikan. Atas perhatiannya, diucapkan terima kasih.

Rektor

Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.S.
NIDN. 0203086401

Lampiran 4 Berita Acara Wawancara

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Pangeran Ratu No. 475 Kel. Lima Ulu Kec.Jakabaring Palembang 30452
Website: www.saintek.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari , 2024 telah melakukan wawanacara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Universitas Tridinanti Palembang

Narasumber : Ir. Hendra Marta Yudha, MS

Bagian : Lembaga Pengembangan Sistem Informasi Dan Komunikasi

Pihak peneliti melakukan wawancara dengan pihak narasumber berkaitan dengan penelitian yang dilakukan pada Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) Universitas Tridinanti Palembang

Palembang, 2024

Peneliti

Puja Marsela

Ketua LPSIK

Ir. Hendra Marta Yudha, MS

Lampiran 5 Berita Acara Penyebaran Kuisioner

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Pangeran Ratu No. 475 Kel. Lima Ulu Kec.Jakabaring Palembang 30452
Website: www.sainstek.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA PENYEBARAN KUISIONER

Pada hari 02 , September 2024 telah melakukan penyebaran kuisioner yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Universitas Tridinanti Palembang

Narasumber : Ir. Hendra Marta Yudha, MT

Bagian : Lembaga Pengembangan Sistem Informasi Dan Komunikasi

Pihak peneliti melakukan penyebaran kuisisoner dengan pihak yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan pada Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan (SIAP) Universitas Tridinanti Palembang

Palembang, 02 Septem 2024

Peneliti

Puja Marsela

Narasumber

Ir. Hendra Marta Yudha, MT

Lampiran 6 Poto Penyebaran Kuisioner