

KERANGKA KERJA IT BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA PELAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI UNIVERSITAS BINA DARMA

Suzi Oktavia Kunang

Universitas Bina Darma
e-mail: suzi_oktavia@mail.binadarma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja pelayanan teknologi informasi di Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi Manajemen (UPT-SIM) Universitas Bina Darma, serta melihat bagaimana kualitas kinerja layanan TI Universitas Bina Darma saat ini dilihat dari aspek Kontribusi Perusahaan/Bisnis, Orientasi Pengguna, Kesempurnaan Operasional, dan Orientasi Masa Depan. Sebagai lembaga pendidikan tinggi, Universitas Bina Darma telah menggunakan dan mengimplementasikan TI dalam seluruh proses bisnis, baik pada fungsi-fungsi utama TI (IT core function) seperti pendidikan dan penelitian, maupun pada fungsi pendukung (IT support function). Perumusan strategi dan implementasi TI dilakukan oleh UPT-SIM. Unit ini bertanggung jawab terhadap segala proses dan investasi teknologi informasi. Beragam bentuk teknologi informasi yang telah diimplementasikan, seperti : e-learning, website, web mail, sistem informasi akademik, fasilitas wifi di seluruh area kampus, dan lainlain. Penelitian dilakukan dengan survey dan penilaian terhadap rencana dan implementasi strategi teknologi informasi Universitas Bina Darma. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara dengan staff UPT-SIM. Data kemudian dianalisis menggunakan kerangka kerja IT Balanced Scorecard untuk mengetahui tingkatkinerja layanan teknologi informasi sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang memerlukan perbaikan maupun yang harus di tingkatkan oleh Universitas Bina Darma. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka kerja IT Balanced Scorecard sangat efektif digunakan sebagai alat ukur kinerja pelayanan teknologi informasi di UPT-SIM. Hasil penilaian terhadap aspek orientasi masa depan, perspektif kesempurnaan operasional, perspektif orientasi pengguna, dan perspektif kontribusi bisnis menunjukkan bahwa kinerja layanan TI UPT-SIM memiliki kontribusi yang besar dalam mewujudkan pengelolaan universitas berstandar Internasional dan mencapai visi dan misi Universitas Bina Darma.

Kata kunci: *IT Balanced scorecard, IT Core Function, IT Support Function, Kinerja Layanan TI*

1 PENDAHULUAN

Tata kelola TI pada dasarnya merupakan kemampuan dan kapasitas organisasi dalam mengontrol kebijakan dan implementasi strategi TI. Organisasi harus memastikan bahwa keputusan - keputusan dalam aspek struktur, proses, dan mekanisme keputusan TI harus melibatkan stakeholder secara inklusif. Dalam hal ini, organisasi perlu mengimplementasikan struktur, proses dan mekanisme tata kelola TI yang baik. Demikian pula halnya dengan organisasi pendidikan seperti Universitas Bina Darma (UBD).

Implementasi konsep *balanced scorecard* terhadap fungsi-fungsi teknologi informasi dan proses TI lainnya dapat digunakan untuk mengukur kontribusi kinerja TI dalam organisasi dari sudut pandang pimpinan manajemen maupun sudut pandang pengguna (user) internal. Dalam beberapa aspek, konsep ini berhasil meningkatkan kinerja proses TI dan dapat digunakan untuk perspektif kedepan [1].

Sebagai lembaga pendidikan tinggi, UBD telah menggunakan dan mengimplementasikan TI dalam seluruh proses bisnis, baik pada fungsi-fungsi utama (*core function*) seperti pendidikan dan penelitian, maupun pada fungsi pendukung (*support function*). Perumusan strategi dan implementasi TI dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Sistem Informasi Manajemen (UPT-SIM). Unit ini bertanggung jawab terhadap segala proses dan investasi teknologi informasi serta memberikan akses layanan kepada seluruh program studi. Dalam sistem informasi UBD, data pendidikan dikemas dalam format basis data (*database*), yang dikumpulkan dan diolah untuk disajikan sebagai layanan kepada mahasiswa, Tenaga Pendidik, pemerintah dan kelompok masyarakat lain. Beragam bentuk teknologi informasi yang telah diimplementasikan, seperti : e-learning, website, web mail, sistem informasi akademik, fasilitas wifi di seluruh area kampus, dan lainlain.

Sistem informasi yang dikelola oleh UPT-SIM dirancang dengan menggunakan *Local Area Network (LAN)* dan *Wide Area Network (WAN)*. Sebuah server ditempatkan di ruang UPT-SIM dan sejumlah workstation yang tersebar di seluruh program studi, fakultas, sub bagian, laboratorium, rektorat dan yayasan yang terkoneksi dengan server. Komunikasi data menggunakan media kabel UTP dan/atau secara *Wireless* yang tersambungkan dengan *connector* dan *switch-hub*. Untuk akses ke internet, UBD menggunakan jaringan komunikasi data dari PT. Telkom dengan bandwidth sebesar 100 MBps, terdiri dari 70% bandwidth lokal dan 30% Internasional. Akses tersebut akan terus dikembangkan dengan kerja sama pihak UBD dengan PT. Telkom selaku penyedia jasa melalui "*Smart Campus Agreement*".

Dari sisi beban tugas yang harus diselesaikan termasuk jumlah tenaga pendidik dan mahasiswa yang harus dilayani, keberadaan UPT-SIM sangat berat karena harus benar-benar menjadikan beban kerja administrasi baik akademik maupun non akademik menjadi lebih efisien dan efektif, karena itu perlu dilakukan analisis untuk mengukur kinerja pelayanan teknologi informasi di UPT-SIM Universitas Bina Darma. Kerangka kerja IT Balanced Scorecards sangat baik digunakan untuk melihat bagaimana kualitas kinerja layanan TI Universitas Bina Darma secara menyeluruh dilihat dari aspek Kontribusi Perusahaan/Bisnis, Orientasi Pengguna, Kesempurnaan Operasional, dan Orientasi Masa Depan. Melalui penggunaan kerangka kerja tersebut dapat diketahui aspek kerja apa saja yang memerlukan perbaikan serta harus di tingkatkan oleh Universitas Bina Darma berkaitan dengan kinerja layanan Teknologi Informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja pelayanan teknologi informasi di UPT-SIM Universitas Bina Darma, serta melihat Bagaimana kualitas kinerja layanan TI Universi-

tas Bina Darma saat ini dilihat dari aspek Kontribusi Perusahaan/Bisnis, Orientasi Pengguna, Kesempurnaan Operasional, dan Orientasi Masa Depan. Analisis dilakukan menggunakan kerangka kerja IT Balanced Scorecard sehingga akan diketahui aspek kerja yang memerlukan perbaikan maupun yang harus di tingkatkan oleh Universitas Bina Darma berkaitan dengan kinerja layanan Teknologi Informasi.

IT Balanced Scorecard merupakan modifikasi atau penyesuaian dari *Balanced Scorecard* tradisional. Dimana seiring dengan intensifnya penggunaan TI di organisasi, maka unit TI yang mempunyai tugas melayani kebutuhan internal perusahaan harus benar-benar mengimplementasikan sistem dan teknologi yang menunjang pencapaian strategi bisnis perusahaan.

Tujuan organisasi dalam mengimplementasikan framework *IT Balanced Scorecard* yang diimplementasikan secara luas [2], diantaranya untuk: 1) Menyelaraskan perencanaan TI dengan tujuan bisnis dan kebutuhan bisnis, 2) Membangun pengukuran yang tepat dalam evaluasi efektivitas TI, 3) Menyelaraskan/menyetarakan usaha-usaha karyawan untuk mencapai sasaran-sasaran TI, 4) Meningkatkan kinerja Teknologi informasi, dan 5) Memberikan atau mendapatkan hasil yang seimbang bagi kepentingan seluruh *stakeholder*.

Pendekatan IT Balanced Scorecard [2] dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Perspektif Kontribusi Perusahaan. Perspektif ini menggambarkan kemampuan TI untuk menghasilkan nilai bisnis bagi perusahaan, dengan kata lain terdapat umpan balik yang diperoleh perusahaan setelah melakukan investasi TI, serta bagaimana manajemen memandang kebutuhan departemen TI. Misi yang diinginkan adalah mendapatkan kontribusi yang seimbang dengan besarnya investasi TI yang sudah dilakukan perusahaan. Dimana sasaran yang ingin dicapai yaitu pengendalian biaya TI, terciptanya nilai bisnis dari fungsi TI, serta nilai bisnis dari proyek TI.
2. Perspektif Orientasi Pengguna. Perspektif ini menggambarkan kemampuan TI dalam memberikan kepuasan atau memenuhi kebutuhan pengguna TI di perusahaan. Misi yang ingin dicapai adalah menyediakan alternatif aplikasi yang dibutuhkan pengguna, dengan sasaran terciptanya kerjasama dengan pengguna, dan tercapainya kepuasan mereka.
3. Perspektif Kesempurnaan Operasional. Perspektif ini menggambarkan kemampuan TI dalam melakukan proses bisnis perusahaan untuk menciptakan kesuksesan perusahaan. Misi yang ingin dicapai adalah terciptanya pelayanan TI dan produk yang efektif dan efisien. Dimana sasaran perspektif ini dihasilkannya proses pengembangan *software* yang efisien, operasionalisasi sistem komputer yang efisien, serta fungsi *help desk* yang efisien.
4. Perspektif Orientasi Masa Depan. Perspektif ini menggambarkan kesiapan TI perusahaan dalam menghadapi tantangan dimasa yang akan datang. Tolak ukur perspektif ini mencakup kesiapan dari karyawan dalam mendukung TI di masa yang akan datang, adanya portfolio aplikasi di masa datang, serta inovasi baru yang dilakukan dalam bidang TI untuk menghadapi tantangan ke depan. Misi yang ingin dicapai adalah mengembangkan kesempatan yang ada untuk menjawab tantangan ke depan, dengan sasaran akhir yang dilakukan berupa pendidikan dan pelatihan staff TI, pengembangan keahlian staff TI, serta penelitian tentang teknologi informasi baru.

Banyak penelitian yang sebelumnya dilakukan mengenai IT Balanced scorecard, study literature dilakukan sebagai bahan untuk mengidentifikasi metode yang pernah dilakukan sebelumnya serta melakukan pengembangan penelitian sebelumnya. Beberapa Penelitian Terdahulu tersebut adalah sebagai berikut: 1) *Aligning Business and Information Technology through the Balanced Scorecard at a Major Canadian Financial Group: its Status Measured with an IT BSC Maturity Model* [3]. Penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan framework BSC TI dan mengimplementasikannya pada Divisi Sistem Informasi Grup Keuangan Kanada. Hasil dari penelitian tersebut difokuskan kepada analisis BSC dalam aspek sumber daya manusia dan keuangan. Hasil dari penilaian scorecard untuk Model *Maturity BSC* adalah pada level 2. Hasil lain menunjukkan bahwa untuk mendukung proses penyesuaian TI dan bisnis serta proses tata kelola TI, model BSC TI perlu dikaitkan dengan BSC bisnis, dan 2) *Implementation Of Information Technology balanced Scorecard in An Argiculture Organisation* [4]. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun peta strategi SAPA divisi TI, merumuskan indikator kinerja utama menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*, dan mengimplementasikannya sebagai aplikasi web mobile. Hasil penelitian menunjukkan jika adopsi TI didukung dengan kepemimpinan yang kuat akan meningkatkan efektivitas arus informasi di dalam organisasi pertanian yang diteliti, yaitu Sentra Pelayanan Agribisnis (SAPA).

2 METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan metode survey, dan penilaian terhadap rencana dan implementasi strategi teknologi informasi Universitas Bina Darma. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara dengan staff UPT- SIM, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen rencana strategis TI di UPT- SIM dan dokumen lainnya. Data dikumpulkan dan dianalisis menggunakan kerangka kerja *IT Balanced Scorecard* untuk mengetahui tingkat kinerja layanan teknologi informasi sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang memerlukan perbaikan maupun yang harus di tingkatkan oleh Universitas Bina Darma.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kajian Kerangka Kerja IT BalancedScorecard di Universitas Bina Darma

Empat perspektif IT Balanced Scorecard yang menjadi tolak ukur yang akan digunakan dalam penelitian untuk mengukur kinerja pelayanan teknologi informasi di UPT-SIM Universitas Bina Darma sesuai dengan rencana strategis yang dibuat oleh UPT-SIM UBD, adalah sebagai berikut:

3.1.1 Perspektif Kontribusi Bisnis

Pada perspektif ini menggambarkan kemampuan TI yang menjadi tanggung jawab dari unit UPT-SIM Bina Darma memberikan nilai bisnis bagi Universitas Bina Darma, dimana dengan penanaman investasi dibidang TI maka akan didapat nilai balik bagi Universitas.

Implementasi kerangka Kerja *IT Balanced Scorecard* dalam perspektif Kontribusi bisnis dapat dilihat dari tabel 1 dibawah:

Dari Tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa tujuan meningkatkan kontribusi TI dalam pengelolaan universitas dapat dicapai melalui strategi pengembangan proses belajar dan mengajar berstandar internasional, sebagai nilai ukurannya adalah pertumbuhan jumlah mahasiswa, dengan pengembangan proses belajar mengajar yang baik didukung dengan sarana teknologi

Gambar 1: IT Balanced Scorecard dari Perspektif Kontribusi Bisnis

Perspektif	Tujuan/Sasaran	Ukuran /KPI	Target	Inisiatif/Strategi
Kontribusi Bisnis	Meningkatkan kontribusi TI dalam pengelolaan Universitas berstandar Internasional	▪ Pertumbuhan jumlah mahasiswa	▪ Naik 5% Mahasiswa /tahun	▪ Mengembangkan proses belajar mengajar berstandar internasional
		▪ Nilai efisiensi pengelolaan proses setelah menggunakan TI	▪ proses administrasi UBD 100% berbasis IT	▪ Mengembangkan sistem informasi yang terintegrasi menuju ICT Based University

informasi yang baik maka akan menjadi daya tarik sendiri untuk mendapatkan calon mahasiswa sehingga target tercapainya penambahan jumlah calon mahasiswa 5% pertahun dapat dicapai.

Begitu pula jika ukuran yang ditentukan berupa nilai efisiensi pengelolaan proses setelah penggunaan TI dengan melakukan strategi pengembangan sistem informasi yang terintegrasi maka diharapkan akan memberikan nilai penghematan kepada universitas dengan penggunaan non kertas bagi seluruh proses operasional administrasi di lingkungan UBD, sehingga seluruh proses administrasi UBD 100% berbasis IT.

3.1.2 Perspektif Orientasi Pengguna

Pada perspektif ini menggambarkan kemampuan TI untuk melayani kebutuhan pengguna TI di Universitas Bina Darma baik itu mahasiswa, Tenaga Pendidik, pemerintah dan kelompok masyarakat lain. Serta bagaimana pengguna memandang UPT-SIM Bina Darma memberikan pelayanan yang memuaskan.

Implementasi kerangka Kerja *IT Balanced Scorecard* dalam perspektif Orientasi Pengguna dapat dilihat dari tabel berikut:

Gambar 2: IT Balanced Scorecard dari Prespektif Orientasi Pengguna

Perspektif	Tujuan/Sasaran	Ukuran /KPI	Target	Inisiatif/Strategi
Orientasi Pengguna	▪ Meningkatkan kualitas layanan SI/ TI	▪ User satisfaction Index for IT Produk and Services	▪ Pencapaian indekskepuasan 4 dengan skala 1-5	▪ Mengembangkan SI yang lengkap, akurat dan mutakhir berbasis Web
	▪ Mengimplemetasikan System Quality Assurance	▪ Implementasi Service level agreement	▪ 2 Modul/tahun	▪ Mengembangkan Service Level Agreement pada seluruh layanan pengguna sistem
	▪ Meningkatkan kerjasama sertifikasi Teknologi	▪ Jumlah kegiatan kerjasama terkait dengan implementasi TI di UBD	▪ Sertifikasi 10 staf/tahun (Terbagi 5 Domain)	▪ Mengembangkan kualifikasi staf melalui training

Dari Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa dalam perspektif Orientasi Pengguna , kita dapat menilai tujuan UBD dalam meningkatkan kerja sama dibidang sertifikasi teknologi terhadap

staf yang membutuhkannya dilakukan melalui pelatihan pengembangan kualifikasi staff yang ditargetkan 10 sertifikasi staf per tahun yang dibagi dalam 5 (lima) domain bidang, yaitu *networking* (jaringan komputer), *software engineering* (rekayasa perangkat lunak), *database* (basis data), *security* (keamanan sistem dan jaringan), dan *project management* (manajemen proyek), sehingga akan meningkatkan mutu pelayanan TI di Universitas Bina Darma.

3.1.3 Perspektif Kesempurnaan Operasional

Pada perspektif ini menggambarkan kemampuan TI dalam hal ini unit UPT-SIM Bina Darma melakukan proses bisnis dalam rangka mewujudkan visi Universitas mejadi universitas berstandar internasional berbasis teknologi informasi pada Tahun 2025.

Gambar 3: IT Balanced Scorecard dari Perspektif Kesempurnaan Operasional

Perspektif	Tujuan/Sasaran	Ukuran /KPI	Target	Inisiatif/Strategi
Kesempurnaan Operasional	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem 	<ul style="list-style-type: none"> Alokasi bandwidth ke mahasiswa/ tahun Jumlah Digital content yang berhasil dikembangkan dan siap diimplementasikan Arsitektur Sistem Berbasis Internet UBD 123 	<ul style="list-style-type: none"> Sistem 6 kbps/ mahasiswa 1000 Content/ tahun Terimplementasinya sistem Aplikasi Solusi kampus 100% berbasis internet 	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kualitas layanan ifrastruktur SI TI Meningkatkan kualitas dan realibilitas web Server UBD Mengembangkan sistem informasi solusi kampus berbasis SADA (Sentralisasi Administrasi Desentralisasi Aka demik)
	<ul style="list-style-type: none"> Mengimplementasikan sistem pembelajaran berbasis cloud 	<ul style="list-style-type: none"> Content mata kuliah PJJ dan e-learning 	<ul style="list-style-type: none"> 100% mata kuliah dapat diakses jarak jauh 	<ul style="list-style-type: none"> Mengembangkan sistem pembelajaran berbasis cloud

Kesempurnaan operasional yang efisien dan efektif menjadi aspek yang penting, karena dengan tersedianya teknologi, aplikasi yang canggih tanpa operasional yang baik maka akan menghambat pelaksanaan visi dari Universitas. Implementasi kerangka Kerja IT Balanced Scorecard dalam perspektif Kesempurnaan Operasional dapat dilihat dari Tabel 3 diatas.

Dari Tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa dalam prespektif kesempurnaan operasional UPT-SIM UBD juga memiliki tujuan dan sasaran operasional untuk mengimplementasikan sistem administrasi dan pembelajaran berbasis *cloud*. Sistem dimaksud sebaiknya dirancang menggunakan standar open content yang mampu digunakan untuk mata kuliah pembelajaran jarak jauh (PJJ) dan sistem e-learning. Pengembangan sistem pembelajaran berbasis cloud diharapkan mampu meningkatkan kinerja UBD dalam mengimplementasikan perkuliahan berbasis TI yang dapat diakses secara jarak jauh sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja akademik disatu sisi, serta meningkatkan akses dan minat masyarakat luas terhadap program pendidikan yang ada di UBD pada sisi lainnya. Pada akhirnya pengembangan sistem pembelajaran ini akan meningkatkan reputasi dan sustainabilitas UBD dalam jangka panjang.

3.1.4 Perspektif Orientasi Masa Depan

Perspektif ini menggambarkan kesiapan TI dalam hal ini yang menjadi tanggung jawab UPT-SIM Bina Darma menghadapi tantangan masa depan. Hal ini dapat diukur melalui kesiapan network administrator, unit database administrator, unit pengembangan sistem, dan unit pemeliharaan sistem dalam mendukung pelaksanaan TI di Universitas Bina Darma di masa yang akan datang, serta usaha menemukan inovasi-inovasi baru dalam rangka perbaikan UPT-SIM dalam fungsinya sebagai unit pelayanan teknologi informasi .

Implementasi kerangka Kerja *IT Balanced Scorecard* dalam perspektif Orientasi Masa Depan dapat dilihat dari tabel dibawah:

Gambar 4: IT Balanced Scorecard dari Perspektif Orientasi Masa Depan

Perspektif	Tujuan/Sasaran	Ukuran /KPI	Target	Inisiatif/Strategi
Orientasi Masa Depan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengembangkan arsitektur sistem berbasis enterprise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementasi arsitektur sistem enterprise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 100% sistem terintegrasi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengimplementasikan UBD 123
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meningkatkan kualitas user dan staff TI 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat IT Staff Retaintion 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rasio sertifikasi dosen 1:5 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Training bagi staff TI ▪ Training dosen ▪ Pengembangan budayakerja

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Sasaran pengembangan sistem *enterprise* akan dicapai melalui inisiatif strategi implementasi UBD 123, yaitu 1 portal, 2 klik dan 3 detik. Standar yang digunakan untuk mengukur keberhasilan strategi ini adalah berhasilnya implementasi sistem informasi di lingkungan UBD yang terintegrasi 100%.

Sasaran berikutnya adalah untuk meningkatkan kualitas user dan staff TI dalam upaya mengimbangi kemajuan TI dan implementasinya di lingkungan UBD. Diharapkan dengan standar penguasaan teknologi yang komprehensif dan terukur akan menghasilkan staff maupun dosen yang memiliki keahlian yang seimbang dengan kemajuan TI di masa yang akan datang. Hal ini dilakukan dengan cara melakukan training baik bagi staff dan dosen serta meningkatkan budaya kerja yang baik dilingkungan kampus.

Lingkungan kerja yang baik dimaksud adalah lingkungan kerja yang mengoptimalkan penggunaan TI semaksimal mungkin dalam seluruh proses manajemen di UBD, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengontrolan (*controlling*).

3.2 Peta Strategi TI di Universitas Bina Darma Menggunakan IT Balanced Scorecard

Dari analisis terhadap dokumen strategi Teknologi Informasi Universitas Bina Darma kita dapat kelompokkan strategi TI UBD ke dalam 4 perspektif Balanced Scorecard menggunakan pola hubungan sebab akibat sebagai berikut:

Dari peta strategi TI UBD pada Tabel 5 dapat kita lihat bahwa ada hubungan sebab akibat yang ditimbulkan dari berbagai perspektif TI Balanced Scorecard UBD, dimulai dari perspektif Orientasi Masa Depan dimana dengan meningkatnya kualitas user dan staff TI melalui training keahlian baik bagi dosen maupun staff TI akan menyebabkan meningkatnya kemampuan operasional bagi dosen dan staff sehingga mendukung program implementasi

Gambar 5: Pemetaan Strategi TI berdasarkan hubungan Sebab Akibat

Perspektif	Tujuan
Kontribusi Bisnis	Meningkatkan kontribusi TI dalam Pengelolaan Universitas Berstandar Internasional ↑
Orientasi pengguna	<ul style="list-style-type: none"> ○ Meningkatkan Layanan SI/ TI ○ Mengimplemetasikan Sistem Quality Assurance ○ Meningkatkan kerjasama Sertifikasi Teknologi ↑
Kesempurnaan Operasional	<ul style="list-style-type: none"> ○ Meningkatkan Effektivitas dan Efisiensi Sistem ○ Mengimplementasikan sistem pembelajaran berbasis cloud ↑
Orientasi Masa Depan	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mengembangkan arsitektur sistem berbasis enterprise ○ Meningkatkan kualitas user dan Staff TI

sistem pembelajaran berbasis *cloud*, begitu pula pengembangan arsitektur sistem berbasis *enterprise* sehingga diharapkan dengan arsitektur sistem informasi dilingkungan UBD yang berbasis internet akan menyebabkan peningkatan efektifitas dan efisiensi sistem dengan pengembangan sistem solusi kampus berbasis SADA (Sentralisasi administrasi Desentralisasi Akademik).

Jika kita tinjau dari perspektif kesempurnaan Operasional dimana meningkatnya efektifitas dan efisiensi sistem akan menyebabkan meningkatnya layanan SI/TI di lingkungan UBD dimana para pengguna akan dapat dengan mudah dan cepat terlayani oleh sistem operasi UBD.

Begitu pula tujuan mengimplementasikan sistem pembelajaran berbasis cloud dalam perspektif kesempurnaan operasional akan menyebabkan meningkatnya jumlah kerja sama sertifikasi teknologi untuk mendapatkan keahlian staff dan dosen yang sesuai standar guna mendukung kesempurnaan operasional sehingga tujuan untuk mengimplementasikan sistem *Quality assurance* dapat direalisasikan.

Pada akhirnya jika ditinjau dari perpektif orientasi pengguna, dengan meningkatnya layanan SI/TI ,implemetasi Sistem *Quality Assurance* serta meningkatnya kerjasama sertifikasi teknologi akan menyebabkan meningkatnya kontribusi TI dalam pengelolaan Universitas sehingga tujuan universitas yang tertuang dalam visi dan misi yaitu berstandar internasional dapat dicapai.

4 KESIMPULAN

Kerangka kerja IT Balanced Scorecard sangat efektif digunakan sebagai alat ukur kinerja pelayanan teknologi informasi khususnya UPT- SIM Universitas Bina Darma, terdapat hubungan sebab akibat yang ditimbulkan dari berbagai perspektif- perspektif IT Balanced

Scorecard berupa perspektif Orientasi masa depan, Perspektif Kesempurnaan Operasional, Perspektif Orientasi Pengguna, dan perspektif Kontribusi Bisnis maka tujuan mendasar dari UPT- SIM sebagai unit pelayanan yang memberikan kontribusi Teknologi Informasi dalam rangka mewujudkan pengelolaan Universitas berstandar Internasional dapat tercapai.

Referensi

- [1] Van Grembergen, W., Saull, R. and De Haes, S., 2003, Linking the IT Balanced Scorecard to the Business Objectives at a Major Canadian Financial Group, *Journal of Information Technology cases and applications*.
- [2] Keyes, J., 2005, *Implementing The IT Balanced Scorecard*, Florida: Aurbach Publication
- [3] W. Van Grembergen and R. Saull, 2001, Aligning business and information technology through the balanced scorecard at a major Canadian financial group: its status measured with an IT BSC maturity model, in System Sciences, *Proceedings of the 34th Annual Hawaii International Conference on*, p. 10 pp.
- [4] Y. Romansyah, et al., 2013, Implementation of Information Technology Balanced Scorecard in Agriculture Organisation, *Bisnis & Birokrasi Journal*, vol. 19.