

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### ANALISA ICT UIN SUSKA RIAU

#### 4.1 Metode IT Balanced Scorecard

Metode IT Balanced Scorecard memiliki 4 perspektif yaitu Perspektif Kontribusi Perusahaan, Perspektif Orientasi Pengguna, Perspektif Penyempurnaan Operasional dan Perspektif Orientasi di Masa Depan. Pada tugas akhir ini akan menganalisa 2 perspektif yakni Perspektif Orientasi Pengguna dan Perspektif Penyempurnaan Operasional. Perspektif tersebut menjadi pilihan berdasarkan kelebihan yang dimiliki oleh kedua perspektif tersebut. Adapun kelebihan tersebut adalah :

a. Kelebihan Perspektif Orientasi Pengguna

1. Pangsa pasar

Mencerminkan bagian yang dikuasai oleh organisasi atas keseluruhan pasar yang ada, yang meliputi antara lain : jumlah pelanggan dan volume.

2. Retensi pelanggan

Tingkat dimana organisasi dapat mempertahankan hubungan yang baik dengan penggunanya.

3. Akuisisi pelanggan

Tingkat dimana suatu unit bisnis mampu menarik pelanggan baru atau memenangkan bisnis baru.

4. Kepuasan pelanggan

Menilai tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan criteria kinerja dan pelayanan.

b. Kelebihan Perspektif Penyempurnaan Operasional

1. Inovasi : Dalam proses ini, unit bisnis menggali pemahaman tentang kebutuhan pelanggan dan menciptakan produk dan jasa yang mereka butuhkan. Proses inovasi dilakukan dan setelah melalui serangkaian tes dan telah memenuhi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

syarat-syarat pemasaran dan dapat dikomersilkan maka produk atau jasa tersebut diperkenalkan kepada pelanggan. Akitvitas ini merupakan akitvitas penting yang berlangsung untuk jangka panjang sehingga menentukan kesuksesan organisasi dimasa sekarang dan dimasa mendatang.

2. Operasional : Proses ini merupakan proses dalam pembuatan dan penyampaian produk atau jasa. Dalam proses ini pengukuran yang terkait dapat dikelompokkan pada waktu, kualitas dan biaya.

## 4.2 Kerangka Kerja *IT Balanced Scorecard*

Dalam membangun suatu kerangka kerja menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*, maka ada beberapa langkah yang harus dilakukan berdasarkan visi, misi dan tujuan dari suatu perusahaan / instansi tersebut. Dengan menggunakan 2 buah perspektif pada *IT Balanced Scorecard* maka dilakukan penilaian terhadap penerapan *ICT* di UIN SUSKA Riau. Adapun Langkah-langkah yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

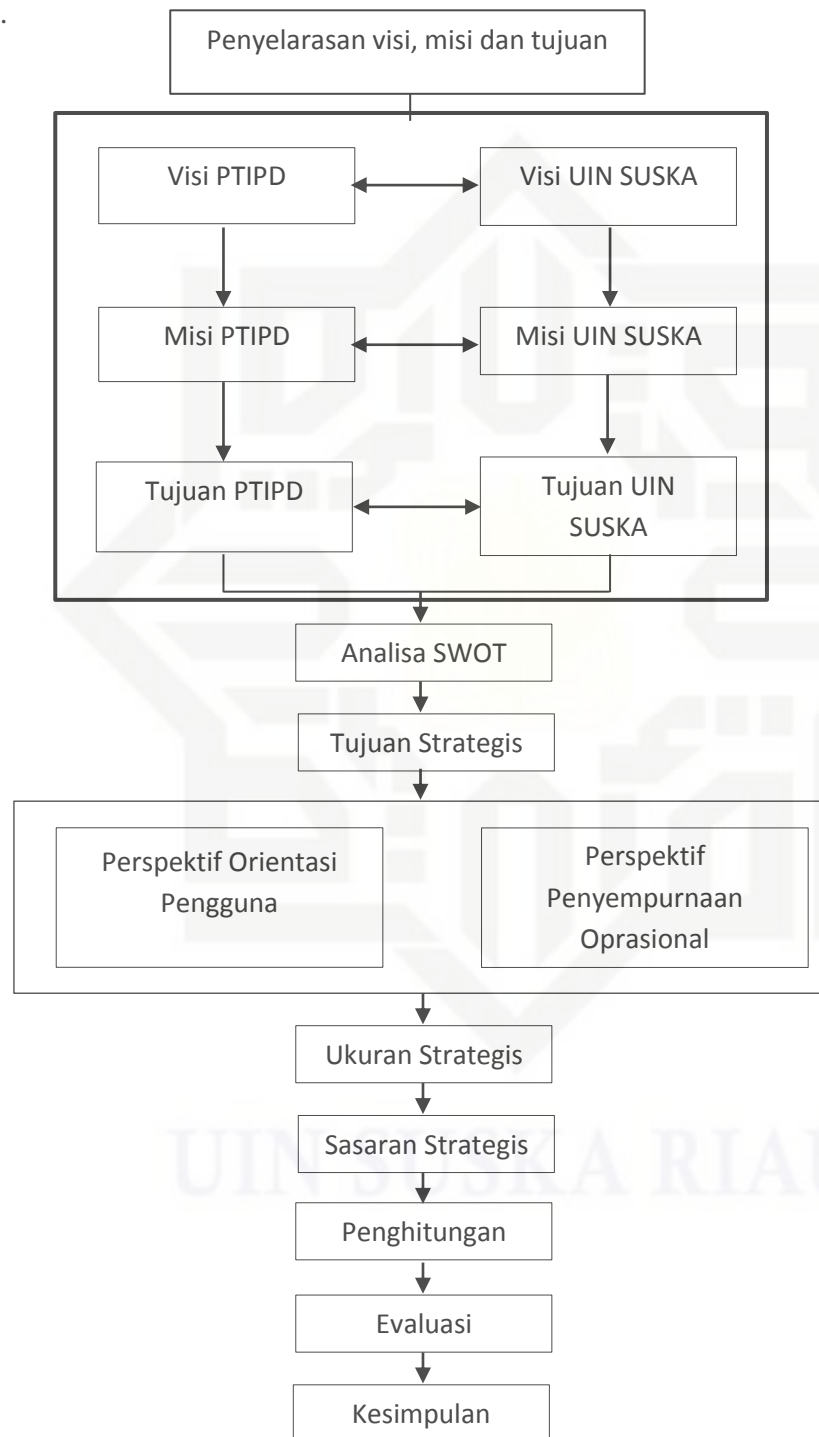
1. Penyelarasan visi, misi, dan tujuan PTIPD dengan visi, misi dan tujuan dari UIN SUSKA Riau.
2. Analisa SWOT *ICT* di UIN SUSKA.
3. Penentuan tujuan dan ukuran strategis berdasarkan 2 perspektif *IT Balanced Scorecard* yang digunakan.
4. Menentukan sasaran yang hendak dicapai pada masing-masing ukuran strategis.
5. Melakukan penghitungan berdasarkan data, kuesioner dan wawancara untuk mengetahui keadaan aktual dan pencapaian dari tiap ukuran dan tujuan strategis.
6. Melakukan penghitungan terhadap pencapaian tiap perspektif.
7. Melakukan evaluasi terhadap hasil penghitungan pada tiap-tiap tujuan dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ukuran strategis dari masing-masing perspektif.

Untuk kerangka kerja yang akan digunakan dapat dilihat pada gambar 5.1 berikut ini.

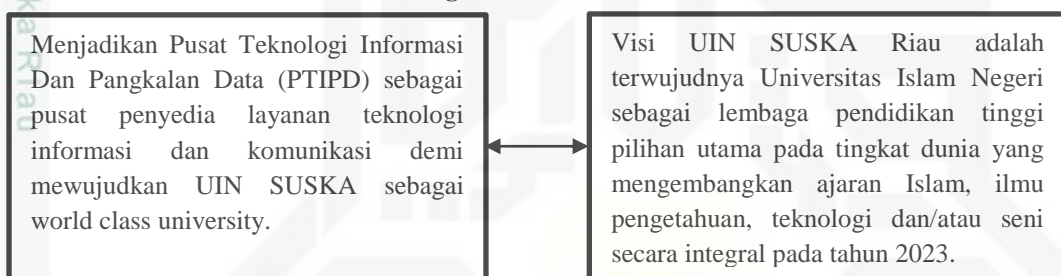


**Gambar 4.1 Kerangka Kerja IT Balanced Scorecard**

### 4.3 Penyelarasan visi, misi, dan tujuan PTIPD dengan UIN SUSKA Riau

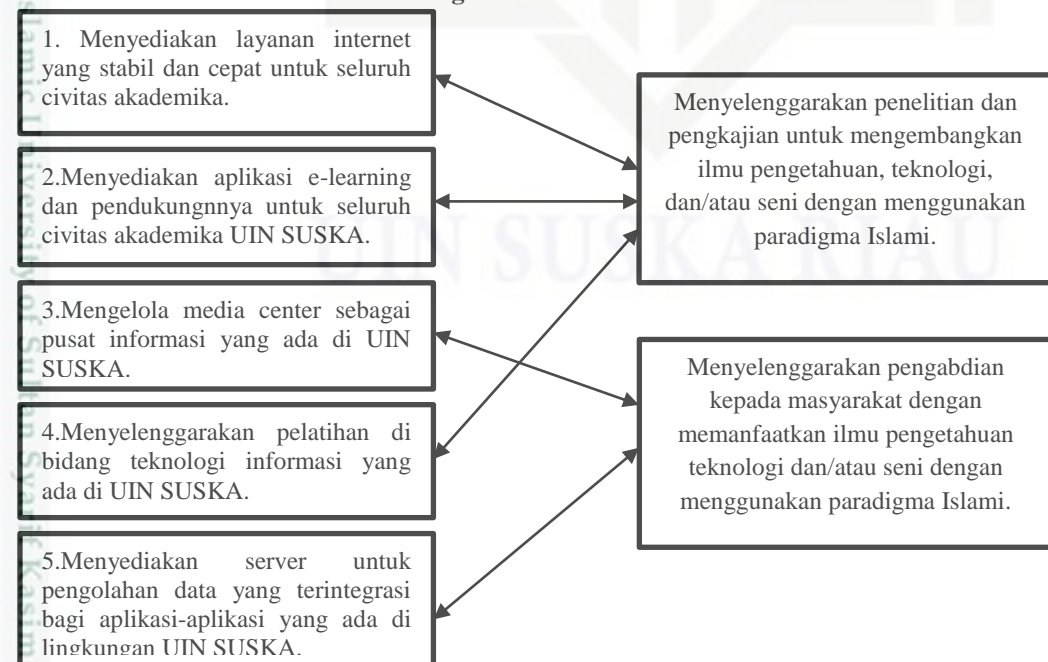
Kegiatan awal yang harus dilakukan pada metode IT Balanced Scorecard adalah menyelaraskan antara visi, misi, dan tujuan PTIPD dengan visi, misi, dan tujuan dari UIN SUSKA. Keselarasan visi, misi dan tujuan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.1, tabel 4.2 dan tabel 4.3 dibawah ini.

**Tabel 4.1 Keselarasan Visi PTIPD dengan UIN SUSKA Riau**



dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa visi antara PTIPD dengan UIN SUSKA Riau memiliki keselarasan yakni PTIPD mendukung visi UIN SUSKA Riau untuk menjadi lembaga pendidikan tinggi pada tingkat dunia dengan menjadikan PTIPD sebagai pusat penyedia layanan teknologi, informasi dan komunikasi untuk terwujudnya UIN SUSKA Riau sebagai *World Class University*.

**Tabel 4.2 Keselarasan Misi PTIPD dengan UIN SUSKA Riau**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa keselarasan misi antara PTIPD dengan UIN SUSKA Riau terdapat pada point kedua dan ketiga. Pada point kedua berisi tentang Menyelenggarakan penelitian dan pengkajian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni dengan menggunakan paradigma Islami. Pada point kedua ini selaras dengan point kesatu, ketiga dan kelima pada misi PTIPD yakni menyediakan layanan internet, layanan aplikasi dan menyediakan layanan pengolahan data yang terintegrasi dengan aplikasi yang ada di lingkungan UIN SUSKA Riau.

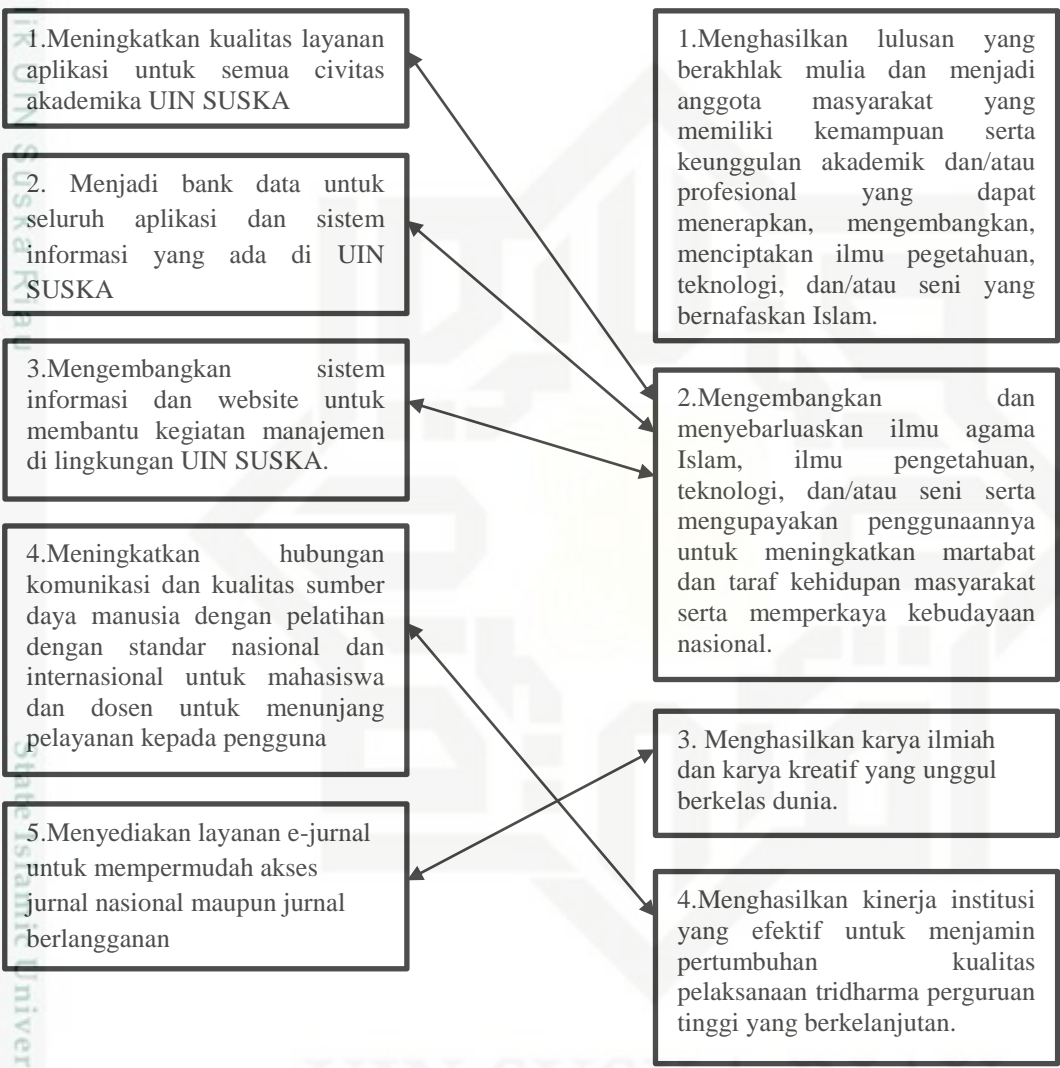
Pada point ketiga misi UIN SUSKA Riau selaras dengan misi PTIPD pada point kedua, keempat dan bidang penelitian serta bidang pengabdian masyarakat. Pada point tersebut misi UIN SUSKA Adalah Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan teknologi dan/atau seni dengan menggunakan paradigma Islami yang selaras dengan menyediakan aplikasi, memfasilitasi pelatihan dan memfasilitasi penelitian-penelitian terkait serta pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan civitas akademika UIN SUSKA Riau.

Setelah memperhatikan tabel 4.1 dan tabel 4.2 maka untuk tujuan dari PTIPD dengan UIN SUSKA Riau dapat dilihat pada tabel 4.3. Pada Gambar tersebut dapat diperhatikan pula bahwa tujuan yang ingin dicapai oleh PTIPD tidak melenceng dari tujuan UIN SUSKA Riau, yakni sama-sama menginginkan menghasilkan lulusan yang berkahlaq mulia dengan menguasai teknologi untuk menghasilkan dan mengembangkan karya-karya ilmiah sebagai penunjang pertumbuhan dari pelaksanaan tridarma perguruan tinggi baik bagi mahasiswa maupun dosen.

Keselarasan antara visi, misi dan tujuan antara UIN SUSKA dengan PTIPD dapat terlaksana dengan baik dikarenakan PTIPD yang merupakan salah satu unit dari kesatuan kampus UIN SUSKA membuat visi, misi dan tujuan berdasarkan visi, misi dan tujuan dari kampus sehingga tidak terjadi *missed* komunikasi. Jadi setiap proker atau kegiatan yang dilakukan oleh PTIPD bertujuan untuk

meningkatkan kinerja dan pengembangan kampus secara keseluruhan dikarenakan penggunaan IT merupakan hal penting dalam setiap proses.

**Tabel 4.3 Keselarasan Tujuan PTIPD dengan UIN SUSKA Riau**



**4.4 Analisa SWOT Penggunaan ICT di UIN SUSKA**

Analisa SWOT digunakan untuk mengetahui kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threats*) yang dapat terjadi pada suatu organisasi. Dari hasil analisa ini dapat digambarkan berupa hasil analisa untuk digunakan untuk kebijakan yang akan diambil kedepannya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisa ini didapatkan berdasarkan hasil analisa kompetitif terhadap perkembangan *ICT* dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal dari UIN SUSKA Riau dan hasil wawancara dengan pihak PTIPD.

#### 4.4.1 Analisa Kekuatan (*Strengths*)

Ada beberapa point yang menjadi kekuatan yang dimiliki kampus UIN SUSKA Riau dalam bidang *ICT*, yakni :

**Tabel 4.4 Analisa Kekuatan *ICT* UIN SUSKA Riau**

NO	Hasil Analisa	Keterangan
1	Infrastruktur jaringan internet menggunakan serat optik yang menghubungkan 8 fakultas, perpustakaan, PTIPD, rektorat dan gedung Labor, dan gedung-gedung lainnya di areal kampus.	Faktor Internal
2	Jumlah bandwidth yang digunakan adalah sebesar 500 Mbps	Faktor Internal
3	UIN SUSKA Riau memiliki Fakultas Sains dan Teknologi yang SDM nya menguasai teknologi informasi sehingga dapat membantu untuk membuat pengembangan untuk masa yang akan datang	Faktor Internal
4	UIN SUSKA berhasil menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang akademik dan kepegawaian. Penerapan layanan tersebut antara lain berupa situs Web Portal UIN SUSKA Riau, Iraise, Wisuda online, dan KKN online dan lain-lain.	Faktor Internal
5	Aplikasi yang dihasilkan oleh PTIPD merupakan hasil karya mahasiswa dan alumni UIN SUSKA Riau.	Faktor Internal
6	Jumlah mahasiswa, dosen, pegawai dan tenaga kepegawaian yang besar ditambah lagi dengan warga masyarakat yang tinggal disekitar kampus.	Faktor Eksternal

#### 4.4.2 Analisa Kelemahan (*Weakness*)

Untuk point yang menjadi Kelemahan yang dimiliki kampus UIN SUSKA Riau dalam bidang *ICT*, adalah :

**Tabel 4.5 Analisa Kelemahan *ICT* UIN SUSKA Riau**

NO	Hasil Analisa	Keterangan
1	Belum ada acuan untuk pengembangan <i>ICT</i> di UIN SUSKA Riau untuk masa mendatang dengan pola berkesinambungan dan	Faktor Internal

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	terarah.	
2	Integrasi antar sistem masih belum maksimal sehingga beberapa sistem masih berdiri sendiri.	Faktor Internal
3	Pendanaan untuk pelayanan dan pengembangan <i>ICT</i> masih terpaku pada dana yang telah dialokasikan oleh bagian keuangan UIN SUSKA sehingga PTIPD harus bisa memaksimalkan dana yang telah dianggarkan.	Faktor Internal
4	Sosialisasi penggunaan layanan teknologi informasi UIN SUSKA masih belum optimal.	Faktor Internal
5	Pemasangan perangkat belum direncanakan menyeluruh dalam jangka panjang dan berorientasi pada kebutuhan di masa depan, sehingga banyak yang bersifat tambal sulam. Kondisi demikian menyebabkan kerentanan terhadap kerusakan dan tidak efisien penggunaannya.	Faktor Internal

#### 4.4.3 Analisa Peluang (Opportunities)

Untuk point yang menjadi Peluang yang dimiliki kampus UIN SUSKA Riau dalam bidang *ICT*, adalah :

**Tabel 4.6 Analisa Peluang *ICT* UIN SUSKA Riau**

NO	Hasil Analisa	Keterangan
1	Seiring makin besarnya jumlah dosen yang bergelar doktor dan magister serta jumlah mahasiswa yang terus bertambah, maka kebutuhan informasi akademik juga makin meningkat.	Faktor Internal
2	Pengembangan <i>ICT</i> dapat berfungsi sebagai investasi kampus untuk masa yang akan datang.	Faktor Internal
3	Hasil pengembangan aplikasi produk internal siap dipasarkan ke luar kampus.	Faktor Eksternal
4	Banyaknya tawaran kerjasama di bidang teknologi informasi dari berbagai pihak, terutama dalam bentuk kerjasama dalam pelatihan teknologi informasi dan kerja sama dalam proses seleksi polisi yang menggunakan <i>Computer Besd test</i> karena UIN SUSKA merupakan salah satu universitas negeri di Riau yang memiliki fakultas dan jurusan yang berkonsentrasi pada pengembangan dan	Faktor Eksternal



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	penerapan teknologi informasi.	
5	Adanya bantuan dari Dikti maupun dari pihak swasta yang dapat digunakan untuk pengadaan infrastruktur dan peningkatan kemampuan SDM di bidang <i>ICT</i> .	Faktor Eksternal
6	Kerjasama dan bantuan riset dengan pihak luar baik dari pemerintah maupun dari pihak swasta yang berskala nasional atau internasional.	Faktor Eksternal

#### 4.4.4 Analisa Ancaman (Threats)

Sedangkan untuk point yang menjadi Ancaman yang dimiliki kampus UIN SUSKA Riau dalam bidang *ICT*, adalah :

**Tabel 4.7 Analisa Ancaman *ICT* UIN SUSKA Riau**

NO	Hasil Analisa	Keterangan
1	Belum ada acuan untuk pengembangan <i>ICT</i> sehingga investasi yang dilakukan dapat menyebabkan UIN SUSKA Riau mengalami kerugian.	Faktor Internal
2	Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat.	Faktor Eksternal
3	Meningkatnya kualitas IT lembaga lain agar menjadi pemicu supaya tidak ketinggalan	Faktor Eksternal
4	Munculnya kampus baru atau jurusan IT di Riau	Faktor Eksternal
5	Semakin canggihnya teknologi membuat hackers dan crackers dapat membobol sistem dan database pada server yang dimiliki UIN SUSKA Riau sehingga dapat mengganggu kinerja yang mengakibatkan menurunnya atau bahkan terhentinya proses IT.	Faktor Eksternal

#### 4.5 Penyelarasan Tujuan Dengan Perspektif IT Balanced Scorecard

Setelah penyelarasan visi, misi dan tujuan PTIPD, dengan visi, misi dan Tujuan UIN SUSKA Riau selanjutnya akan dilakukan penyelarasan terhadap

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tujuan PTIPD dengan 2 perspektif *IT Balanced Scorecard* . Penyelarasan ini untuk mendapatkan tujuan strategis atau KPI yang sesuai untuk masing-masing tujuan.

**Tabel 4.8 Penyelarasan Tujuan Dengan Perspektif IT Balanced Scorecard**

Perspektif IT Balanced Scorecard	Tujuan PTIPD	KPI
Perspektif Orientasi Pengguna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kualitas layanan aplikasi untuk semua civitas akademika UIN SUSKA</li> <li>- Menjadi bank data untuk seluruh aplikasi dan sistem informasi yang ada di UIN SUSKA.</li> <li>- Meningkatkan hubungan komunikasi dan kualitas sumber daya manusia dengan pelatihan dengan standar nasional dan internasional untuk mahasiswa dan dosen untuk menunjang pelayanan kepada pengguna.</li> <li>- Menyediakan layanan e-jurnal untuk mempermudah akses jurnal nasional maupun jurnal berlangganan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan kepuasan pengguna</li> <li>- Peningkatan kompetensi pengguna</li> <li>- Peningkatan hubungan antara pengguna dengan PTIPD</li> </ul>
Perspektif Penyempurnaan Operasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kualitas layanan aplikasi untuk semua civitas akademika UIN SUSKA</li> <li>- Mengembangkan sistem informasi dan website untuk membantu kegiatan manajemen di lingkungan UIN SUSKA.</li> <li>- Meningkatkan hubungan komunikasi dan kualitas sumber daya manusia dengan pelatihan dengan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan dukungan dan pemeliharaan <i>ICT</i> oleh PTIPD</li> <li>- Penguoptimasian pengembangan <i>ICT</i></li> </ul>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	standar nasional dan internasional untuk mahasiswa dan dosen untuk menunjang pelayanan kepada pengguna.	
--	---	--

Berikut ini adalah keterangan dari tabel 4.9 diatas :

a. Tujuan : Meningkatkan kualitas layanan aplikasi untuk semua civitas akademika UIN SUSKA.

Pada tujuan ini terdapat hubungannya dengan perspektif orientasi pengguna dan perspektif penyempurnaan operasional, yakni :

I. Peningkatan kepuasan pengguna

Dengan adanya kemampuan dari PTIPD dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi atau sistem untuk semua civitas akademika UIN SUSKA maka kepuasan pengguna terhadap kinerja PTIPD terhadap penerapan *ICT* yang telah diterapkannya akan semakin meningkat. Ukuran yang digunakan adalah persentase kepuasan pengguna terhadap aplikasi atau sistem yang telah ada, persentase terhadap kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi/sistem, persentase kepuasan terhadap integrasi antar sistem, persentase terhadap keluhan pengguna.

II. Peningkatan dukungan dan pemeliharaan *ICT* oleh PTIPD

Peningkatan dukungan dan pemeliharaan dapat dilakukan dengan menanggulangi gangguan ataupun resiko kerusakan secara tepat, efektif dan efisien. Dengan ukuran yang digunakan adalah rata-rata waktu yang diperlukan untuk mengatasi masalah pada aplikasi, rata-rata waktu yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan pengguna, dan rata-rata waktu perbaikan apabila sistem mengalami *down* serta rata-rata waktu yang diperlukan untuk mengganti hardware yang rusak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Tujuan : Menjadi bank data untuk seluruh aplikasi dan sistem informasi yang ada di UIN SUSKA.

Pada tujuan ini terdapat hubungannya dengan perspektif orientasi pengguna, yakni :

I. Peningkatan kompetensi pengguna

Seriring dengan meningkatnya kompetensi pengguna dan semakin banyaknya pengguna yang menggunakan aplikasi/sistem maka diharapkan kompetensi *ICT* baik pengguna, akses dan infrastruktur akan meningkat pula dalam menunjang pengembangan kedepannya. Ukuran yang digunakan adalah persentase intensitas sosialisasi yang dilakukan, persentase tingkat keberhasilan sosialisasi yang telah dilakukan, persentase tingkat pemahaman pengguna terhadap aplikasi/sistem yang ada.

c. Tujuan : Meningkatkan hubungan komunikasi dan kualitas sumber daya manusia dengan pelatihan dengan standar nasional dan internasional untuk mahasiswa dan dosen untuk menunjang pelayanan kepada pengguna.

Pada tujuan ini terdapat hubungannya dengan perspektif orientasi pengguna dan perspektif penyempurnaan operasional, yakni :

I. Peningkatan hubungan antara pengguna dengan PTIPD

Dengan meningkatnya hubungan komunikasi antara pengguna dengan staff PTIPD dan kualitas Staff PTIPD yang semakin berkompeten sehingga diharapkan dapat memberikan pelayan yang maksimal kepada pengguna. Ukuran yang digunakan adalah persentase kualitas pelayanan kepada pengguna dan persentase keterlibatan pengguna dalam memberikan saran untuk pengembangan aplikasi.

II. Pengoptimasian pengembangan *ICT*

Pengembangan *ICT* di PTIPD secara optimal dapat terpenuhi yaitu dengan tersedianya infrastruktur dan ketepatan waktu dalam mengerjakan proyek

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam skala kecil. Ukuran yang digunakan adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk mengerjakan proyek sistem skala kecil.

d. Tujuan : Mengembangkan sistem informasi dan website untuk membantu kegiatan manajemen di lingkungan UIN SUSKA

Pada tujuan ini terdapat hubungannya dengan perspektif penyempurnaan operasional, yakni :

I. Pengoptimasian pengembangan *ICT*

Pengembangan *ICT* di PTIPD secara optimal dapat terpenuhi yaitu dengan tersedianya infrastruktur dan ketepatan waktu dalam mengerjakan proyek dalam skala kecil serta layanan yang diberikan pada aplikasi/sistem tersebut. Ukuran yang digunakan adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk mengerjakan proyek sistem skala kecil.

e. Tujuan : Menyediakan layanan e-jurnal untuk mempermudah akses jurnal nasional maupun jurnal berlangganan.

Pada tujuan ini terdapat hubungannya dengan perspektif orientasi pengguna dan perspektif penyempurnaan operasional, yakni :

I. Peningkatan kepuasan pengguna

Dengan adanya kemampuan dari PTIPD dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi atau sistem untuk semua civitas akademika UIN SUSKA maka kepuasan pengguna terhadap kinerja PTIPD terhadap penerapan *ICT* yang telah diterapkannya akan semakin meningkat. Ukuran yang digunakan adalah persentase kepuasan pengguna terhadap aplikasi atau sistem yang telah ada, persentase terhadap kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi/sistem, persentase kepuasan terhadap integrasi antar sistem, persentase terhadap keluhan pengguna.

II. Pengoptimasian pengembangan *ICT*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengembangan *ICT* di PTIPD secara optimal dapat terpenuhi yaitu dengan tersedianya infrastruktur dan ketepatan waktu dalam mengerjakan proyek dalam skala kecil serta layanan yang diberikan pada aplikasi/sistem tersebut. Ukuran yang digunakan adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk mengerjakan proyek sistem skala kecil.

#### 4.6 Ukuran Strategis dan sasaran Strategis IT Balanced Scorecard

Ukuran strategis diperoleh dari penjabaran masing-masing KPI pada tabel 4.8 yang menjadi menjadi beberapa ukuran. Setiap KPI yang ditentukan harus memiliki suatu sasaran strategis yang telah ditetapkan oleh pihak PTIPD berdasarkan hasil wawancara dengan hasil persentase yang dapat dilihat pada tabel 4.9

**Tabel 4.9 Ukuran Strategis dan Sasaran Strategis IT Balanced Scorecard**

Ukuran Strategis	Sasaran Strategis
<b>Perspektif Orientasi Pengguna</b>	
<b>A. Peningkatan kepuasan pengguna</b>	
A1. Persentase kepuasan pengguna terhadap aplikasi/sistem	100 %
A2. Persentase kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi/sistem	100 %
A3. Persentase kepuasan pengguna terhadap integrasi aplikasi/sistem	80 %
A4. Persentase terhadap keluhan pengguna	90 %
<b>B. Peningkatan Kompetensi Pengguna</b>	
B1. Persentase intensitas sosialisasi yang dilakukan	100 %
B2. Persentase tingkat keberhasilan sosialisasi yang dilakukan	85 %

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B3. Persentase tingkat pemahaman pengguna terhadap sistem/aplikasi	90 %
<b>C. Persentase hubungan kerja sama dan interaksi antara pengguna dengan PTIPD</b>	
C1. Persentase Kualitas Pelayanan kepada pengguna	100 %
C2. Persentase Keterlibatan pengguna dalam memberikan saran untuk pengembangan aplikasi baru	90 %
<b>Perspektif Penyempurnaan Operasional</b>	
<b>A. Peningkatan dukungan dan pemeliharaan ICT</b>	
A1. Rata-rata waktu yang diperlukan untuk mengatasi masalah aplikasi	3 jam
A2. Rata-rata waktu yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan pengguna	Real Time
A3. Rata-rata waktu perbaikan bila sistem mengalami <i>down</i>	2x24 jam
A4. Rata-rata waktu untuk mengganti hardware yang rusak	Real Time
<b>B. Pengoptimasian pengembangan ICT</b>	
B1. Lama pengerjaan proyek sistem/aplikasi dalam skala kecil	3 bulan

#### 4.6.1 Ukuran Strategis dan Sasaran Strategis Perspektif Orientasi Pengguna

Berdasarkan tabel 4.10 maka ukuran dan sasaran dari perspektif orientasi pengguna adalah:

##### A. Tujuan Strategis : Peningkatan Kepuasan Pengguna

##### A1. Persentase kepuasan pengguna terhadap aplikasi/sistem

Ukuran strategis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang dibuat oleh PTIPD

Sasaran strategis : 100%

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A2. Persentase kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi/sistem

Ukuran strategis ini digunakan untuk menunjukkan seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi.

Sasaran strategis : 100%

A3. Persentase kepuasan pengguna terhadap integrasi aplikasi/sistem

Ukuran strategis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap integrasi antar sistem.

Sasaran Strategis : 80 %

A4. Persentase terhadap keluhan pengguna

Ukuran strategis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar keluhan pengguna yang ditanggapi PTIPD terhadap penggunaan sistem yang ada.

Sasaran strategis: 90%

B. Tujuan Strategis : Peningkatan Kompetensi Pengguna

B1. Persentase intensitas sosialisasi yang dilakukan

Ukuran strategis ini digunakan untuk mengetahui seberapa sering pengguna diberikan sosialisasi tentang cara penggunaan sistem / aplikasi.

Sasaran Strategis: 100%

B2. Persentase tingkat keberhasilan sosialisasi yang dilakukan

Ukuran strategis ini digunakan untuk menunjukkan tingkat keberhasilan dari sosialisasi yang dilakukan.

Sasaran strategis: 85%

B3. Persentase tingkat pemahaman pengguna terhadap sistem/aplikasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ukuran strategis ini digunakan untuk menunjukkan tingkat pemahaman pengguna.

Sasaran Strategis : 90 %

C. Tujuan strategis: Persentase hubungan kerja sama dan interaksi antara pengguna dengan PTIPD

C1. Persentase Kualitas Pelayanan kepada pengguna

Ukuran strategis ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna

Sasaran Strategis : 100 %

C2. Persentase Keterlibatan pengguna dalam memberikan saran untuk pengembangan aplikasi baru

Ukuran strategis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengguna bekerja sama dengan PTIPD dalam memberikan saran untuk pengembangan aplikasi baru.

Sasaran Strategis: 90 %

#### 4.6.2 Ukuran Strategis dan Sasaran Strategis Perspektif Penyempurnaan Operasional

Ukuran dan sasaran dari perspektif penyempurnaan operasional adalah:

A. Peningkatan dukungan dan pemeliharaan *ICT*

A1. Rata-rata waktu yang diperlukan untuk mengatasi masalah aplikasi

Ukuran strategis ini digunakan untuk mengetahui keefektifitasan PTIPD dalam mengatasi masalah aplikasi yang terjadi tanpa memakan waktu yang lama. Hal ini akan berdampak pada kualitas pemeliharaan *ICT*

Sasaran strategis:  $\leq 3$ jam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A2. Rata-rata waktu yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan pengguna

Ukuran strategis ini digunakan untuk mengetahui seberapa baik PTIPD dalam menjawab pertanyaan pengguna tentang permasalahan sistem.

Sasaran strategis: Real time

A3. Rata-rata waktu perbaikan bila sistem mengalami *down*

Ukuran strategis ini digunakan untuk mengetahui seberapa lama sistem yang mengalami *down* dapat ditangani, hal ini terkait dengan kualitas infrastruktur yang digunakan

Sasaran strategi: 2x24 jam

A4. Rata-rata waktu untuk mengganti hardware yang rusak

Ukuran strategis ini digunakan untuk mengetahui seberapa lama kinerja PTIPD dalam hal mengganti hardware yang rusak.

Sasaran Strategis : Real Time

**B. Pengoptimasian pengembangan *ICT***

B1. Lama pengerjaan projek sistem/aplikasi dalam skala kecil

Ukuran strategis ini digunakan untuk mengetahui apakah pengerjaan suatu sistem dapat dilakukan secara optimal dan tidak melewati batas waktu yang telah ditentukan.

Sasaran strategi: 3 bulan