

TUGAS AKHIR

**REKOMENDASI PENGUKURAN KINERJA
MENGUNAKAN *INFORMATION TECHNOLOGY
BALANCED SCORECARD* DAN *STRATEGY MAPS*
(Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Wonosobo)**



ANIQ FARAH INTAN NABILAH

18103067

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2022**

TUGAS AKHIR

**REKOMENDASI PENGUKURAN KINERJA
MENGUNAKAN *INFORMATION TECHNOLOGY
BALANCED SCORECARD* DAN *STRATEGY MAPS*
(Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Wonosobo)**

***PERFORMANCE MEASUREMENT
RECOMMENDATIONS USING INFORMATION
TECHNOLOGY BALANCED SCORECARD AND
STRATEGY MAPS***
*(Case Study: Communication and Information Office of
Wonosobo Regency)*

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**ANIQ FARAH INTAN NABILAH
18103067**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2022**

Halaman Pengesahan Pembimbing

**REKOMENDASI PENGUKURAN KINERJA
MENGUNAKAN INFORMATION TECHNOLOGY
BALANCED SCORECARD DAN STRATEGY MAPS**
(Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo)

***PERFORMANCE MEASUREMENT
RECOMMENDATIONS USING INFORMATION
TECHNOLOGY BALANCED SCORECARD AND
STRATEGY MAPS***
(Case Study: Communication and Information Office of
Wonosobo Regency)

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
ANIQ FARAH INTAN NABILAH
18103067

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada hari Rabu, 31 Agustus 2022

Pembimbing I,



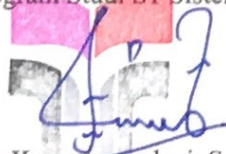
Wahyu Adi Prabowo, S.Kom., M.B.A., M.Kom
NIDN. 0613038503

Pembimbing II,



Daniel Yeri Kristiyanto, S.Kom., M.Kom., M.Si.
NIDN. 0620108501

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 08 September 2022
Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi,



Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom.
NIK. 18910116

Lembar Penetapan Penguji

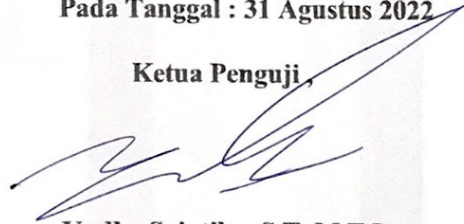
**REKOMENDASI PENGUKURAN KINERJA
MENGUNAKAN *INFORMATION TECHNOLOGY
BALANCED SCORECARD* DAN *STRATEGY MAPS*
(Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Wonosobo)**

***PERFORMANCE MEASUREMENT
RECOMMENDATIONS USING INFORMATION
TECHNOLOGY BALANCED SCORECARD AND
STRATEGY MAPS***
(Case Study: Communication and Information Office of
Wonosobo Regency)

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
ANIQ FARAH INTAN NABILAH
18103067

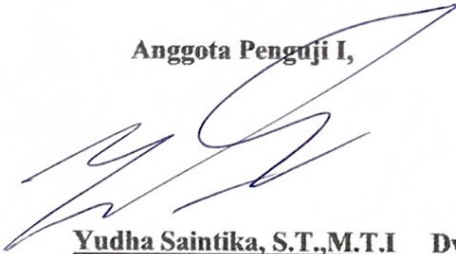
**Tugas Akhir Telah Diuji dan Dinilai Panitia Penguji
Program Studi S1 Sistem Informasi
Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal : 31 Agustus 2022**

Ketua Penguji,



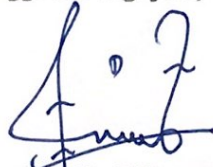
Yudha Saintika, S.T.,M.T.I
NIDN. 0621128902

Anggota Penguji I,



Yudha Saintika, S.T.,M.T.I
NIDN. 0621128902

Anggota Penguji II,



Dwi Mustika K., S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0617019102

Anggota Penguji III,



Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI
NIDN. 0307057601

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama mahasiswa : Aniq Farah Intan Nabilah

NIM : 18103067

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**REKOMENDASI PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN
INFORMATION TECHNOLOGY BALANCED SCORECARD DAN
STRATEGY MAPS (Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Wonosobo)**

Dosen Pembimbing Utama. : Wahyu Adi Prabowo, S.Kom., M.B.A., M.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping : Daniel Yeri Kristiyanto, S.Kom., M.Kom., M.Si.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 01 Agustus 2022,

Yang Menyatakan,



(Aniq Farah Intan Nabilah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya dan atas segala limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, Ali Hufron dan Leni Hartati untuk beliau tugas akhir ini penulis persembahkan. Keluarga penulis, Mas Agim dan Adik Yasmin, Mbah Putri dan alm. Mbah Kakung. Terimakasih telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang dan kepercayaan yang begitu besar kepada penulis.
2. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto
3. Bapak Auliya Burhanudin, S.Si., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani., S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Bapak Wahyu Adi Prabowo, S.Kom., M.B.A., M.Kom selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
6. Bapak Daniel Yeri Kristiyanto, S.Kom., M.Kom., M.Si. selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
7. Teman bercerita, Rizki Gesang selalu siap mendengarkan curahan hati, mencari solusi untuk memecahkan *overthinking* dan *support system* penulis.
8. Sahabat seperjuangan, teman-teman mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto khususnya saudara Dyah, via, afni dan Ayu yang telah membantu memberikan semangat, nasehat dan leluconnya serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Sahabat penulis Defa, Dani, Dafa dan Ali yang memberikan dukungan, semangat dan selalu bermain dengan penulis.

10. Idol K-Pop BTS terutama Park Jimin selaku pemberi warna di hidup penulis.
11. Semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan dan dukungan serta kerja sama yang baik sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan lancar.
12. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan salah satu tanggung jawabnya sebagai langkah awal dari perjuangan selanjutnya.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan tugas akhir. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Purwokerto, 01 Agustus 2022

Aniq Farah Intan Nabilah

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan Pembimbing	ii
Lembar Penetapan Penguji	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Sebelumnya	6
2.2 Dasar Teori	13
2.2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi	13
2.2.2 Matriks <i>strengths, weaknesses, opportunities, threats</i> (SWOT).....	13
2.2.3 Politik, ekonomi, sosial dan teknologi (PEST)	14
2.2.4 Analisis <i>Critical Success Factors</i> (CSF)	15
2.2.5 <i>Key Performance Indicators</i> (KPI)	15
2.2.6 <i>Balance Scorecard</i>	16
2.2.7 <i>IT Balanced Scorecard</i>	20
2.2.8 <i>Strategy Maps</i>	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23

3.1	Subyek dan Objek Penelitian	23
3.1.1	Subyek Penelitian.....	23
3.1.2	Objek Penelitian.....	23
3.2	Alat dan Bahan Penelitian	23
3.2.1	Alat Penelitian.....	23
3.2.2	Bahan Penelitian.....	23
3.3	Diagram Alir Penelitian	24
3.3.1	Observasi dan Studi Lapangan.....	25
3.3.2	Identifikasi Masalah.....	25
3.3.3	Studi Literatur.....	25
3.3.4	Pengumpulan data penelitian.....	25
3.3.5	Matriks SWOT.....	26
3.3.6	Analisis PEST.....	26
3.3.7	Analisis CSF.....	26
3.3.8	Validasi Data.....	26
3.3.9	Pengolahan data menggunakan IT <i>Balanced Scorecard</i>	26
3.3.10	Rekomendasi Implementasi IT <i>Balanced Scorecard</i>	27
3.3.11	Penyusunan <i>Strategy Maps</i>	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Kondisi Umum	28
4.1.1	Letak Geografis dan Luas Kabupaten Wonosobo.....	28
4.1.2	Profil DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo.....	28
4.1.3	Struktur Organisasi.....	30
4.2	Matriks SWOT	31
4.3	PEST	35
4.4	Analisis CSF (<i>Critical Success Factors</i>)	38
4.5	Perancangan IT <i>Balanced Scorecard</i>	44
4.6	Rekomendasi implementasi IT <i>Balanced Scorecard</i>	53
4.7	<i>Strategy Maps</i>	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1	Kesimpulan	66

5.2	Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA.....	68
	LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	7
Tabel 2. 2 Matriks SWOT.....	13
Tabel 2. 3 Perspektif dalam IT <i>Balanced Scorecard</i> [32].....	21
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Matriks SWOT.....	31
Tabel 4. 2 Hasil Analisis PEST.....	36
Tabel 4. 3 Analisis CSF.....	39
Tabel 4. 4 Perancangan IT <i>Balanced Scorecard</i>	44
Tabel 4. 5 Rekomendasi Implementasi IT <i>Balanced Scorecard</i>	53
Tabel 4. 6 Rumus <i>Performance</i>	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Kerja Balanced Scorecard [29].....	17
Gambar 2. 2 Perubahan <i>Balanced Scorecard</i> ke IT <i>Balanced Scorecard</i> [10].....	20
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	30
Gambar 4. 2 <i>Strategy Maps</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Pengambilan Data	72
Lampiran 2 : Surat Balasan Penerimaan Pengambilan Data.....	73
Lampiran 3 : Hasil Wawancara.....	74
Lampiran 4 : Rekomendasi Implementasi <i>Information Technology Balanced Scorecard</i>	76
Lampiran 5 : Dokumentasi Saat Observasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo	83