

ABSTRAK

Universitas Telkom merupakan universitas yang berada di yang bergerak dalam bidang pendidikan berbasis *Information and Communication Technology* (ICT). Universitas Telkom memiliki banyak direktorat di dalamnya, salah satunya yaitu Direktorat Sistem Informasi (SISFO) yang berperan penting dalam pencapaian visi dan misi Universitas Telkom dalam bidang pendidikan berbasis *Information and Communication Technology* (ICT). Dalam usaha melakukan perbaikan terhadap kinerja perusahaan, Direktorat SISFO perlu melakukan pengukuran terhadap kinerja Direktorat SISFO.

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* berdasarkan empat perspektif yaitu Kontribusi Perusahaan, Penyempurnaan Operasional, Orientasi Pengguna, dan Orientasi Masa depan. Pengukuran kinerja Direktorat SISFO diawali dengan penjabaran visi, misi, dan strategi ke dalam sasaran strategis, *critical success factor* serta indikator keberhasilan. Kemudian dilakukan pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk selanjutnya pengukuran kinerja yang dilakukan dapat dilihat dari realisasi setiap indikator yang dibandingkan dengan target yang telah ditentukan.

Pengukuran kinerja ini menghasilkan 15 indikator keberhasilan yang dibuat berdasarkan perspektif yang ada di *IT Balanced Scorecard* dan berpengaruh terhadap kinerja Direktorat SISFO. Pengukuran kinerja keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai kinerja tiap perspektif dikalikan dengan bobot kepentingan yang didapatkan dari kuesioner dengan *key person*. Hasil akhir nilai kinerja direktorat SISFO secara keseluruhan adalah 4,334 dengan kategori penilaian baik.

Kata kunci : Pengukuran kinerja, *IT Balanced Scorecard*, *Critical Success Factors* (CSF), *Analytical Hierarchy Process* (AHP)