

ABSTRAK

Di era teknologi informasi yang berkembang dengan sangat pesat, peran teknologi informasi sangatlah penting dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia sehari-hari. Dalam perkembangannya, banyak perusahaan atau organisasi yang mengimplementasikan teknologi informasi dengan tujuan untuk meningkatkan serta mendukung proses bisnis dan kinerjanya, tanpa kecuali pada bidang pendidikan di perguruan tinggi. Salah satu bentuk implementasi pada perguruan tinggi dalam hal ini yaitu peningkatan kinerja layanan dan proses bisnis yang ada pada perguruan tinggi. Keberadaan sistem informasi sangat dibutuhkan oleh perguruan tinggi dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan. IT Balanced Scorecard merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja layanan teknologi informasi.. *IT Balanced Scorecard* (IT BSC) merupakan indikator kinerja manajemen strategis yang digunakan untuk mengidentifikasi dan meningkatkan berbagai proses internal Perusahaan yang berfokus kepada kinerja TI. Penelitian bertujuan untuk membuat model pengukuran kinerja TI pada Direktorat PuTI Universitas Telkom dengan menggunakan model *IT Balanced Scorecard* Grembergen dan Bruggen yang berdasarkan sasaran strategis dari Direktorat PuTI Universitas Telkom terdiri dari empat perspektif yaitu Perspektif Kontribusi Perusahaan (PKP), Perspektif Orientasi Pengguna (POP), Perspektif Penyempurnaan Operasional (PPO) , dan Perspektif Orientasi Masa Depan (POMD). Kemudian pembuatan angket instrumen disusun berdasarkan *Key Performance Indicators (KPI)* yang ada pada Direktorat PuTI Universitas Telkom. Partisipan pada penelitian sebanyak 33 responden yang bekerja di Direktorat PuTI Universitas Telkom. Model pengukuran kinerja TI yang telah dibuat pada penelitian ini dapat mewakili gambaran Tingkat kinerja TI yang ada pada Direktorat PuTI Universitas Telkom. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa skor kinerja TI sasaran strategis sebagai berikut: PKP : 77%, POP : 84%, PPO : 83%, dan POMD : 87%.

Kata kunci: Kinerja TI, IT Balanced Scorecard model Grembergen dan Bruggen, Direktorat PuTI Universitas Telkom, Pengukuran Kinerja, Key Performance Indicators (KPI).