

ABSTRAK

Sistem Informasi memiliki peranan penting dalam proses bisnis civitas akademik di IT Telkom. Sistem informasi I-Gracias merupakan sistem informasi yang sangat berpengaruh dalam proses bisnis akademik di IT Telkom. Untuk dapat memenuhi kebutuhan proses bisnis akademik yang menggunakan I-Gracias, maka perlu dilakukan pengukuran kinerja I-Gracias untuk mengetahui seberapa jauh I-Gracias dalam memenuhi kebutuhan para *stakeholder*. Atas dasar itulah digunakan metode *Performance Prism* yang merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang mementingkan kebutuhan para *stakeholder*. Kebutuhan dan keinginan *stakeholder* menjadi sangat diperhatikan dalam *Performance Prism*. Prinsip tersebut sesuai dengan keadaan I-Gracias yang sangat berpengaruh besar bagi para *stakeholder* dalam proses bisnis akademik.

Performance Prism memiliki 5 faset yang dijadikan dasar untuk mengukur kinerja yaitu *satisfaction*, *strategy*, *process*, *capabilities* dan *contribution*. Lima faset tersebut kemudian akan dikelompokkan menjadi *Key Performance Indicator* (KPI) dan *Performance Indicator* (PI) yang menjadi indikator ukuran sukses kinerja. Selain itu dilakukan pembobotan kepentingan *stakeholder*, 5 faset *Performance Prism* dan KPI setiap *stakeholder* dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang nantinya di masa depan berguna untuk acuan perbaikan kinerja. Tahap akhir mengukur kinerja I-Gracias yaitu dengan melakukan penilaian *scoring* menggunakan *Object Matrix* (OMAX) yang akan menghasilkan *score* ukuran kinerja sesuai dengan level dan warna pada *Traffic Light System*.

Berdasarkan hasil analisis dan pengukuran kinerja dihasilkan 12 KPI dan 72 PI I-Gracias. KPI dan PI tersebut disusun berdasarkan kerangka *Performance Prism* dan mengacu kepada standar kualitas perangkat lunak ISO 9126. Sedangkan nilai kinerja total I-Gracias memiliki *score* 7 yaitu masuk dalam kategori sedang dan disarankan untuk diwaspadai serta ditingkatkan kinerjanya.

Kata kunci: *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, *ISO 9126*, *Key Performance Indicator (KPI)*, *Objective Matrix (OMAX)*, *Performance Indicator (PI)*, *Performance Prism.*, *Traffic Light System*