

**PENGUKURAN KINERJA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN
KABUPATEN SITUBONDO DENGAN PENDEKATAN IT BALANCED
SCORECARD**

Dian Widiarti
dian.widiarti@unars.ac.id
Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

Rizka Gabriella Sandy
rizkaagabriella@gmail.com
Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

Deswita Putri Damayanti
deswitaputri271119@gmail.com
Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

Hafisah Sucita Putri
hafisaaah@gmail.com
Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

Kholifah Yuliyanti
kholifa273@gmail.com
Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

ABSTRACT

Situbondo Regency Library is one of the public service places that has a crucial role in providing access to the public to obtain information and literacy. As part of an effort to improve the quality of service, this library has implemented an information system to support its activities. This study aims to assess the effectiveness of the information system at the Situbondo Regency Library using the IT Balanced Scorecard (IT BSC) approach. IT BSC is a method that evaluates information technology performance from four main perspectives, namely contribution to business, user focus, operational capability, and future vision. This approach provides a comprehensive perspective on information system performance by considering strategic and operational aspects. The methods applied include a combination of quantitative data collection through surveys of system users and qualitative analysis through interviews with library management. The results of the study indicate that the contribution of the information system to achieving library business targets is good based on the final achievement score of 74.46%. The highest score is in the company contribution perspective of 24.51%, then the future orientation perspective of 23.87%, followed by the user orientation perspective of 16.64% and finally the operational excellence perspective of 9.44%. Thus, this study presents a comprehensive picture of the performance of information systems at the Situbondo Regency Library while providing strategic input for the development of information technology in the future.

Keywords: *Information Systems, IT Balanced Scorecard, Library*

I. PENDAHULUAN

Pemanfaatan system informasi berbasis teknologi saat ini sudah banyak diimplementasikan oleh banyak perusahaan ataupun organisasi. Tingkat kemudahan dalam pengumpulan data dan updating data secara real time menjadi satu hal yang mendasari penggunaannya. Proses otomatisasi

data ini menjadi salah satu alasan untuk dapat mempermudah kinerja pada manajerial sebuah perusahaan atau organisasi. Adanya pengembangan system yang disesuaikan dengan kebutuhan bisnis organisasi menjadi satu hal penting agar organisasi mampu memenuhi kebutuhan layanan baik bagi pelanggan maupun bagi pihak

manajemen itu sendiri. Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam tata kelola layanan publik, termasuk perpustakaan. Sebagai lembaga yang berfungsi menyediakan informasi dan mendukung literasi masyarakat, perpustakaan dituntut untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Hal ini dilakukan agar perpustakaan tidak hanya menjadi tempat penyimpanan buku, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Di Kabupaten Situbondo, perpustakaan memegang peranan penting dalam mendukung pendidikan dan peningkatan literasi masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan, perpustakaan ini telah mengimplementasikan sistem informasi yang dirancang untuk membantu dalam pengelolaan koleksi, pencarian data, dan interaksi pengguna dengan layanan perpustakaan. Sistem informasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional serta mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan.

Namun, keberadaan sistem informasi ini belum tentu menjamin bahwa layanan perpustakaan telah berjalan optimal. Masih terdapat berbagai tantangan dalam penerapannya, seperti kurangnya evaluasi kinerja yang menyeluruh, kesenjangan antara teknologi yang tersedia dengan kebutuhan pengguna, serta kurangnya dokumentasi terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi. Evaluasi kinerja yang ada sering kali

hanya berfokus pada aspek teknis, seperti kecepatan akses dan uptime, tanpa melihat dampak strategis sistem informasi terhadap tujuan perpustakaan dan kepuasan pengguna.

Di sisi lain, teknologi informasi terus berkembang dengan cepat, dan perpustakaan perlu memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan tetap relevan dengan kebutuhan zaman. Tanpa perencanaan dan evaluasi yang baik, sistem informasi yang ada beresiko menjadi usang atau tidak sesuai dengan tantangan di masa depan. Untuk itu, diperlukan pengukuran yang tidak hanya menilai kinerja sistem informasi dari sisi teknis, tetapi juga mencakup aspek strategis, operasional, dan kepuasan pengguna. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah *IT Balanced Scorecard* (Van Grembergen et al., 2011).

Peneliti memutuskan untuk menjadikan Perpustakaan Kabupaten Situbondo sebagai objek penelitian karena perannya yang penting dalam menawarkan layanan informasi dan literasi kepada masyarakat setempat. Sebagai salah satu pusat literasi yang sedang berkembang, perpustakaan ini telah menerapkan sistem informasi yang mendukung berbagai operasional, seperti pengelolaan koleksi, pelayanan peminjaman, dan pengolahan data pengguna. Namun, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja sistem informasi ini terhadap peningkatan layanan perpustakaan. Oleh sebab itu, Perpustakaan Kabupaten Situbondo dipilih sebagai objek studi untuk

menilai kinerja sistem informasi dengan menggunakan pendekatan IT *Balanced Scorecard* serta untuk mengetahui potensi pengembangannya di masa depan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi

Menurut Laudon (Laudon & Laudon, 2014) Sistem informasi adalah kombinasi dari komponen teknologi, manusia, dan proses organisasi yang berfungsi untuk menghasilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan dan operasi organisasi. Menurut Rusdiana (Rusdiana, 2014) Sistem informasi adalah sekumpulan komponen pembentuk sistem yang memiliki keterkaitan antara satu komponen dan komponen lain yang bertujuan menghasilkan informasi dalam bidang tertentu. Sistem informasi adalah serangkaian komponen yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan. (O'Brien dan Marakas, 2020:55).

Kinerja

Kinerja perusahaan dapat dijadikan pedoman dalam mengukur keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja perusahaan merupakan pengukuran atas prestasi perusahaan yang timbul akibat proses pengambilan Keputusan manajemen, karena memiliki hubungan efektivitas pemanfaatan modal, efisiensi dan rentabilitas dari kegiatan kinerja. Kinerja keuangan yang dapat dicapai oleh perusahaan dalam satu periode tertentu

merupakan gambaran sehat atau tidaknya suatu Perusahaan. (Fidhayatin & Uswati Dewi, 2012)

Penilaian kinerja organisasi dapat dilakukan dengan empat metode (Kadek & John, 2018), yaitu :

- a. Menilai seberapa baik pemangku kepentingan memenuhi kebutuhan mereka seperti kebutuhan pemegang saham, pelanggan, dan karyawan.
- b. Mengevaluasi efektivitas yaitu seberapa sukses organisasi mencapai tujuannya.
- c. Menilai efisiensi yaitu cara organisasi mengelola sumber daya yang dimiliki.
- d. Mengevaluasi kinerja keuangan yaitu sejauh mana organisasi dapat mendanai kebutuhan jangka panjang dan jangka pendek dilihat dari profitabilitas, investasi, dan lain-lain.

Selanjutnya, penilaian kinerja dapat dilakukan berdasarkan faktor-faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal mencakup kepuasan dari pemasok, pelanggan, pemerintah, lembaga keuangan, dan faktor lain di luar organisasi. Sedangkan faktor internal meliputi berbagai bagian dalam organisasi seperti pemasaran, riset dan pengembangan, produksi dan operasional, sumber daya manusia, serta keuangan.(Kadek & John, 2018)

IT *Balanced Scorecard*

IT Balanced Scorecard (IT BSC) adalah adaptasi dari konsep *Balanced Scorecard* yang diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada awal 1990-an. *Balanced Scorecard* awalnya digunakan untuk mengukur

kinerja organisasi secara strategis, dengan mengintegrasikan perspektif keuangan dan non-keuangan yaitu keuangan (*financial*), pelanggan (*customer*), proses bisnis internal (*internal business process*), dan pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth*). *IT Balanced Scorecard* (Van Grembergen et al., 2011) tetap mempertahankan kerangka empat perspektif *Balanced Scorecard* tradisional tetapi disesuaikan dengan fokus khusus pada TI. Perspektifnya mencakup kontribusi perusahaan (*corporate contribution*), orientasi pengguna (*customer orientation*), keunggulan operasional (*operation excellence*), dan orientasi masa depan (*future orientation*). Menurut (Van Grembergen et al., 2011) *IT Balanced Scorecard* adalah kerangka kerja manajemen strategis yang memungkinkan organisasi mengukur kinerja TI berdasarkan kontribusinya terhadap strategi bisnis dengan menggunakan perspektif yang terintegrasi.

Maturity levels pada IT balanced scorecard

Maturity levels pada *IT Balanced Scorecard* menurut (Van Grembergen et al., 2011b) terbagi menjadi lima, yaitu:

Tingkat 1 Initial: Ada bukti bahwa organisasi telah mengakui perlunya sistem pengukuran untuk divisi teknologi informasi mereka. Ada pendekatan *ad hoc* untuk mengukur TI terkait dengan dua proses utama TI, yaitu operasi dan pengembangan sistem. Proses pengukuran ini sering kali merupakan upaya individu sebagai respons terhadap masalah tertentu.

Tingkat 2 Repeatable: Manajemen menyadari konsep IT balanced scorecard dan telah mengkomunikasikan niatnya untuk mendefinisikan langkah-langkah yang sesuai. Pengukuran dikumpulkan dan disajikan kepada manajemen dalam bentuk skor. Keterkaitan antara ukuran hasil dan pendorong kinerja umumnya telah didefinisikan tetapi belum tepat, terdokumentasi, atau terintegrasi ke dalam proses perencanaan strategis dan operasional. Proses pelatihan dan tinjauan scorecard bersifat informal dan tidak ada proses kepatuhan yang diterapkan.

Tingkat 3 Defined: Manajemen telah menstandarisasi, mendokumentasikan, dan mengkomunikasikan IT BSC melalui pelatihan formal. Proses scorecard telah disusun dan dihubungkan dengan siklus perencanaan bisnis. Kebutuhan untuk kepatuhan telah dikomunikasikan tetapi kepatuhan tidak konsisten. Manajemen memahami dan menerima kebutuhan untuk mengintegrasikan IT BSC dalam proses penyelarasan bisnis dan TI. Upaya sedang dilakukan untuk mengubah proses penyelarasan sesuai kebutuhan.

Tingkat 4 Managed: IT BSC sepenuhnya terintegrasi ke dalam sistem perencanaan dan tinjauan strategis serta operasional bisnis dan TI. Keterkaitan antara ukuran hasil dan pendorong kinerja ditinjau dan direvisi secara sistematis berdasarkan analisis hasil. Ada pemahaman penuh tentang isu-isu di semua

tingkat organisasi yang didukung oleh pelatihan formal. Target jangka panjang dan prioritas untuk proyek investasi TI ditetapkan dan dihubungkan dengan kartu skor TI. Sebuah business scorecard dan serangkaian IT scorecard telah diterapkan dan dikomunikasikan kepada semua karyawan. Tujuan individu karyawan TI terhubung dengan kartu skor dan sistem insentif terkait dengan ukuran BSC TI. Proses kepatuhan telah mapan dengan baik dan tingkat kepatuhannya tinggi.

Tingkat 5 Optimized: IT BSC sepenuhnya selaras dengan kerangka

manajemen strategis bisnis dan visi sering ditinjau, diperbarui, dan ditingkatkan. Para ahli internal dan eksternal dilibatkan untuk memastikan praktik terbaik industri dikembangkan dan diadopsi. Pengukuran dan hasilnya adalah bagian dari pelaporan manajemen dan secara sistematis ditindaklanjuti oleh manajemen senior dan TI. Pemantauan, penilaian mandiri, dan komunikasi tersebar luas di dalam organisasi dan ada penggunaan teknologi yang optimal untuk mendukung pengukuran, analisis, komunikasi, dan pelatihan.

Tabel 1
Pertanyaan Perspektif dan Pernyataan Misi dari IT *Balanced Scorecard*
 (Van Grembergen et al., 2011)

ORIENTASI PELANGGAN	KONTRIBUSI PERUSAHAAN
Pertanyaan Perspektif: Bagaimana TI harus dipandang oleh eksekutif unit bisnis agar dianggap efektif dalam memberikan layanannya? Misi: Menjadi penyedia pilihan utama untuk semua layanan informasi, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui hubungan dengan pemasok.	Pertanyaan Perspektif: Bagaimana TI harus dipandang oleh eksekutif perusahaan dan fungsi korporat agar dianggap sebagai kontributor signifikan terhadap keberhasilan perusahaan? Misi: Mendukung dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan bisnis melalui pengiriman layanan informasi bernilai tambah yang efektif.
KEUNGGULAN OPERASIONAL	ORIENTASI MASA DEPAN
Pertanyaan Perspektif: Pada layanan dan proses apa saja TI harus unggul untuk memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan dan pelanggan? Misi: Mengembangkan kemampuan internal untuk terus meningkatkan kinerja melalui inovasi, pembelajaran, dan pertumbuhan organisasi pribadi.	Pertanyaan Perspektif: Bagaimana TI akan mengembangkan kemampuan untuk memberikan layanan secara efektif dan terus belajar serta meningkatkan kinerjanya? Misi: Memberikan layanan TI yang tepat waktu dan efektif dengan tingkat layanan dan biaya yang ditargetkan.

III. METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan mencakup kombinasi pengumpulan data kuantitatif melalui survei kepada pengguna sistem dan analisis kualitatif melalui wawancara dengan pihak manajemen perpustakaan. Berikut ini adalah langkah-langkah dalam melakukan penelitian:

Observasi

Observasi dilakukan untuk memahami kondisi aktual perpustakaan Situbondo. Dalam tahap ini, peneliti mengamati langsung berbagai aspek seperti fasilitas fisik, sistem layanan, penggunaan teknologi, dan interaksi antara pengguna dan staf perpustakaan. Data yang dikumpulkan mencakup informasi kualitatif dan kuantitatif yang relevan sebagai dasar untuk perencanaan penelitian lebih lanjut dan dasar dalam penentuan KPI sebagai indikator penentu dalam setiap proses analisa.

Penyusunan Kuesioner

Tahap ini melibatkan pembuatan instrumen penelitian berupa kuesioner yang dirancang untuk mengumpulkan data dari responden. Kuesioner disusun dengan mempertimbangkan dimensi penelitian, seperti kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan efektivitas teknologi yang digunakan di perpustakaan. Kuesioner juga dirancang agar relevan, mudah dipahami, dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mendalam yang

mungkin tidak terjangkau melalui kuesioner. Peneliti berbicara langsung dengan staf perpustakaan pada seksi layanan, otomasi, kerja sama, pembinaan dan pengembangan perpustakaan untuk memahami persepsi mereka terkait kinerja perpustakaan dan teknologi yang digunakan. Data yang diperoleh dari wawancara memberikan konteks tambahan untuk memperkuat hasil kuesioner.

Perhitungan Bobot Prioritas

Tahap ini bertujuan menentukan kriteria utama yang menjadi prioritas dalam pengembangan perpustakaan. Analisis dilakukan dengan metode *Analytic Hierarchy Process* (Muhammad Al Agani et al., 2018), untuk mengukur bobot atau tingkat kepentingan dari setiap kriteria berdasarkan penilaian responden.

Analisis Hasil Jawaban Responden

Data yang dikumpulkan dari kuesioner dan wawancara dianalisis secara menyeluruh untuk mengidentifikasi pola, tren, dan permasalahan utama. Analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik deskriptif. Hasil analisis membantu memahami tingkat kepuasan pengguna, kinerja sistem, dan potensi perbaikan.

Pengukuran IT *Balanced Scorecard*

Tahap terakhir adalah mengukur kinerja perpustakaan menggunakan kerangka *IT Balanced Scorecard*. Hasil dari *IT Balanced Scorecard* memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja perpustakaan Situbondo dan menjadi dasar rekomendasi untuk perbaikan dan

pengembangan system di masa yang akan datang

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Perpustakaan

Awal nama adalah Perpustakaan Umum Kabupaten Situbondo berdiri sekitar tahun 1986. Kemudian sesuai Perda Kabupaten Situbondo Nomor 16 Tahun 1995 Perpustakaan Umum Kabupaten Situbondo merupakan UPT dari Cabang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo. Kemudian berdasarkan Perda Kabupaten Situbondo Nomor 32 Tahun 2001 Perpustakaan Umum merupakan UPTD dari Dinas Pendidikan Kabupaten Situbondo. Seiring ditetapkannya PP Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman OPD, Perpustakaan Umum naik statusnya menjadi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Situbondo. Selanjutnya setelah diberlakukannya PP Nomor 41 Tahun 2007 tentang OPD maka Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Situbondo dalam rangka penataan kelembagaan perangkat daerah dibentuk berdasarkan Perda Kabupaten Situbondo Nomor 4 Tahun 2008 tentang Lembaga Teknis Daerah yang kemudian kedudukan, tugas dan fungsi dijabarkan lebih lanjut dalam Keputusan Bupati Situbondo Nomor 40 Tahun 2010 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Situbondo. Kemudian berdasarkan Peraturan Bupati Situbondo Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Situbondo.

Visi Perpustakaan

Mewujudkan Kecerdasan peningkatan pengetahuan masyarakat melalui minat baca serta peningkatan pengendalian arsip daerah.

Misi Perpustakaan.

- 1) Melayani masyarakat dibidang perpustakaan
- 2) Menghimpun, mengelola, menyimpan, merawat dan menyajikan bahan pustaka
- 3) Melayani unit kerja dan organisasi lainnya dibidang kearsipan
- 4) Menerbitkan, mengamankan dan menyelamatkan dokumen sraip daerah
- 5) Kerjasama dibidang perpustakaan dan kearsipan dengan instansi

Gambaran Sistem Informasi Talipusar

Tali Puser, atau "Digitalisasi Perpustakaan dan Kearsipan," adalah sebuah terobosan yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Situbondo untuk menghadirkan layanan perpustakaan berbasis digital kepada masyarakat. Program ini diluncurkan sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi informasi, khususnya dalam mengakses bahan bacaan dan layanan kearsipan. Tali Puser secara resmi diluncurkan oleh Bupati Situbondo, Karna Suswandi, pada Oktober 2022. Tali Puser menyediakan berbagai fitur unggulan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan

perpustakaan dan kearsipan, di antaranya:

1) Katalog Online (OPAC)

Fitur ini memungkinkan pengguna mencari koleksi perpustakaan secara daring, mencakup buku, jurnal, hingga dokumen arsip.

2) *E-Book* dan Koleksi Digital

Koleksi digital seperti e-book dapat diakses langsung melalui platform ini, sehingga pengguna dapat membaca tanpa harus meminjam buku fisik.

3) Naskah Kuno Digital

Salah satu layanan yang membedakan Tali Pusar adalah koleksi naskah kuno yang telah didigitalkan, seperti manuskrip bersejarah Situbondo yang dapat dijadikan bahan pembelajaran dan penelitian.

4) Layanan Keanggotaan Digital

Masyarakat dapat mendaftar sebagai anggota perpustakaan, mengelola data keanggotaan, dan memesan buku melalui sistem daring.

5) Becak Mapan dan Pusling

Tali Pusar juga mendukung program seperti Becak Mapan (Becak Literasi Masyarakat Pintar) dan Pusling (Perpustakaan Keliling), yang mengombinasikan layanan fisik dengan akses digital di wilayah terpencil.

Masyarakat dapat mengakses layanan ini melalui situs resmi Tali Pusar di talipusar.situbondokab.go.id. Situs ini dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna, sehingga

mempermudah navigasi untuk berbagai kalangan.

Analisa

Analisa Penentuan Key Performance Indikator

Penentuan KPI didasarkan pada visi dan misi perpustakaan termasuk arah tujuan dan strategi perpustakaan dalam meningkatkan literasi menggunakan layanan system informasi. Dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh maka KPI yang disusun harus mencakup berbagai aspek penting yang mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi, seperti kontribusi perusahaan, kepuasan pengguna, keunggulan operasional, dan pengembangan masa depan. Tabel di bawah ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai pencapaian KPI di berbagai area yang telah ditentukan. Penentuan KPI bertujuan untuk memastikan bahwa langkah-langkah strategis yang dilakukan selaras dengan visi dan misi organisasi serta memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

Tabel 2
Key Performance Indicator

Perspektif IT BSC	Arah Pengembangan Sistem	Key Performance Indikator
Kontribusi Organisasi	Layanan informasi yang bernilai tambah dengan adanya layanan akses buku secara online.	▪ Kemampuan Bisnis Baru ▪ Pengendalian Biaya
Orientasi Pengguna	Alternatif pilihan layanan sebagai sarana informasi dan promosi	▪ Kemitraan dengan Pengguna ▪ Kepuasan Pengguna
Penyempurnaan Operasional	Peningkatan kinerja melalui inovasi dan pertumbuhan organisasi	▪ Efektifitas Layanan
Orientasi Masa Depan	Pengembangan Aplikasi dan peningkatan kinerja sistem	▪ Keahlian Staf TI

Analisis Perbandingan Kriteria

Dalam proses pengambilan keputusan yang melibatkan banyak kriteria, diperlukan metode yang sistematis untuk menentukan tingkat kepentingan relatif setiap kriteria. Salah satu metode yang umum digunakan adalah *Analytical Hierarchy Process* (AHP) (Muhammad Al Agani et al., 2018). Metode ini memungkinkan pembuat keputusan untuk membandingkan setiap kriteria secara berpasangan, sehingga menghasilkan bobot prioritas yang mencerminkan pentingnya masing-masing kriteria dalam konteks tertentu. Sebagai langkah awal, dilakukan penilaian perbandingan antar kriteria dalam bentuk tabel matriks perbandingan berpasangan. Nilai-nilai yang dimasukkan ke dalam tabel mencerminkan preferensi relatif antara dua kriteria tertentu. Penilaian

ini dilakukan berdasarkan pengalaman, data yang tersedia, dan pengetahuan pengelola perpustakaan.

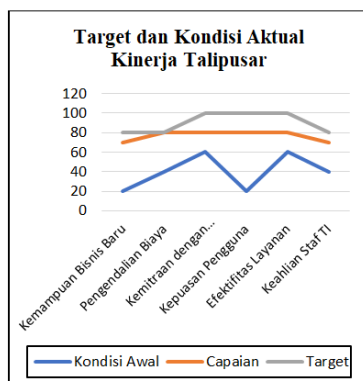
Tabel 3
Hasil Analisa Perbandingan

KPI	Eigen Vector	Persentase
Kemampuan Bisnis Baru	0,181	18%
Pengendalian Biaya	0,148	15%
Kemitraan dengan Pengguna	0,083	8%
Kepuasan Pengguna	0,125	13%
Efektifitas Layanan	0,118	12%
Keahlian Staf TI	0,341	34%
Jumlah	1,00	100%

Evaluasi Capaian

Evaluasi capaian didasarkan pada hasil jawaban responden berdasarkan instrument kuisioner yang telah disediakan, dimana responden memberikan skala kondisi awal, capaian dan target sesuai KPI dan memberikan alasan atau dasar dari penilaiannya. Indikator kemampuan bisnis baru dan pengendalian biaya pada persepsi kontribusi perusahaan, terjadi peningkatan capaian yang signifikan. Kemampuan bisnis baru menunjukkan capaian dalam aspek kemampuan system informasi dalam pemberian layanan baru yaitu katalog online, *e-book* dan koleksi digital, naskah kuno digital, layanan keanggotaan digital, becak mapan dan pusling yang sebelumnya bersifat konvensional, sementara pengendalian biaya pada persepsi kontribusi perusahaan adalah capaian pada pengadaan buku cetak dan layanan keanggotaan dapat

diminimalisir. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pengembangan bisnis baru dan pengelolaan biaya telah memberikan hasil yang baik. Pada persepsi orientasi masa depan, indikator keahlian staf TI juga menunjukkan capaian yang lebih baik, hal ini mencerminkan peningkatan kompetensi staf yang cukup signifikan. Indikator pada persepsi orientasi pengguna yaitu kemitraan dengan pengguna dan kepuasan pengguna menunjukkan capaian yang lebih baik. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya layanan system informasi perpustakaan talipusar mampu membuka peluang yang lebih baik bagi pengguna layanan karena adanya sarana informasi promosi sehingga dapat meningkatkan hubungan dengan pengguna yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Indikator efektivitas layanan pada perspektif keunggulan operasional memiliki capaian yang baik, hal ini dipengaruhi oleh peningkatan kinerja baik karyawan pada perpustakaan maupun pelanggan. Lebih jelasnya bisa dilihat pada diagram atau grafik berikut ini:



Gambar 2. Grafik Target dan Kondisi Aktual Kinerja Talipusar

Pencapaian Kinerja IT BSC

Tahapan selanjutnya dilakukan perhitungan IT *Balanced Scorecard* berdasarkan data data yang sudah didapat dan kemudian dianalisa oleh peneliti. Tabel berikut ini akan memaparkan hasil tingkat pemenuhan target pada setiap perspektif IT *Balanced Scorecard*.

Ukuran hasil pencapaian IT *Balanced Scorecard* kemudian ditentukan dengan pembagian interval dari 0 % s.d 100 % sebagai berikut:

- 0,00 % - 44,99 % Sangat Kurang
- 45,00 % - 54,99 % Kurang
- 55,00 % - 69,99 % Cukup
- 70,00 % - 84,99 % Baik
- 85,00 % - 100% Sangat Baik

Tabel 3
Perhitungan IT *Balanced Scorecard*

Perspektif	KPI	Eigen Vektor	Capaian	Skor
Kontribusi Perusahaan	Kemampuan Bisnis Baru	0,181	70	12,67%
	Pengendalian Biaya	0,148	80	11,84%
Total				24,51%
Orientasi Pengguna	Kemitraan dengan Pengguna	0,083	80	6,64%
	Kepuasan Pengguna	0,125	80	10%
Total				16,64%
Keunggulan Operasional	Efektifitas Layanan	0,118	80	9,44%
Total				9,44%
Orientasi Masa Depan	Keahlian Staf TI	0,341	70	23,87%
Total				23,87%
Total Keseluruhan				74,46%

Skor yaitu hasil akhir dari perhitungan berdasarkan nilai eigen

yang diperoleh setiap KPI dan capaian yang diperoleh, pada perspektif kontribusi erusahaan menyumbang nilai kinerja sebesar 24,51 % dari total kinerja system yang berjalan. Pada perspektif orientasi pengguna diperoleh skor 16,64 %, pada perspektif keunggulan operasional diperoleh skor 9,44% dan perspektif orientasi masa depan dengan skor 23,87 %. Dan skor akhir yang didapat berdasarkan perhitungan IT *Balanced Scorecard*, secara keseluruhan menunjukkan capaian kinerja system informasi talipusar adalah 74,46% dan termasuk pada posisi baik.



Gambar 3. Grafik Tingkat Pencapaian Kinerja

Grafik di atas menunjukkan perbandingan antara target kinerja yang ditetapkan dan capaian aktual yang berhasil diraih berdasarkan evaluasi *Key Performance Indicators* (KPI). Target kinerja berada pada nilai maksimal 100, sedangkan capaian aktual menunjukkan rata-rata skor sebesar 74,46%. Hasil ini

menunjukkan bahwa organisasi telah mencapai sekitar 74,46% dari target keseluruhan. Masih terdapat gap sebesar 25,54% yang perlu diperbaiki untuk mencapai target kinerja optimal. Namun, sistem informasi talipusar telah memberikan kontribusi yang lebih baik bagi aktifitas pelayanan pada perpustakaan daerah Situbondo, meskipun masih diperlukan pengembangan system yang lebih baik agar dapat mencapai target yang diharapkan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kontribusi sistem informasi Web Talipusar terhadap pencapaian tujuan bisnis perpustakaan sudah baik berdasarkan skor akhir pencapaian adalah sebesar 74,46%. Skor tertinggi terdapat pada perspektif kontribusi perusahaan sebesar 24,51%, lalu perspektif orientasi masa depan sebesar 23,87%, disusul oleh perspektif orientasi pengguna sebesar 16,64% dan yang terakhir adalah perspektif keunggulan operasional sebesar 9,44%.

Tingkat kematangan IT BSC pada Perpustakaan daerah Kabupaten Situbondo berada pada tahap inisiasi. Hal ini didasarkan pada jawaban informan dimana pengukuran kinerja masih dilakukan berdasarkan laporan pertanggungjawaban oleh atasan atas semua aspek yang ada pada perpustakaan. Untuk penilaian pada kinerja penggunaan teknologi informasi secara khusus masih belum dilakukan dan masih dalam tahap inisiasi, yaitu perpustakaan mengakui perlu adanya system pengukuran

untuk divisi pengembangan system informasi sebagai salah satu cara merespon perkembangan teknologi yang semakin canggih dan tuntutan layanan yang semakin simple dan mudah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada Perpustakaan Kabupaten Situbondo, yaitu meskipun Perpustakaan telah berada di skor yang baik berdasarkan hasil perhitungan IT *Balanced Scorecard*, terdapat beberapa indikator yang memerlukan perhatian lebih, terutama pada aspek kemitraan dengan pengguna, kepuasan pengguna, dan efektivitas layanan, yang menunjukkan data capaian belum optimal atau bahkan belum tersedia. Diperlukan langkah strategis seperti peningkatan hubungan dengan pengguna, optimalisasi layanan, pengembangan keahlian staf TI, serta monitoring capaian secara berkala untuk menutup kesenjangan antara capaian aktual dan target yang diharapkan. Dengan perbaikan di area tersebut, Perpustakaan Situbondo dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan dan memberikan dampak yang lebih signifikan bagi masyarakat. Pengukuran secara berkelanjutan diperlukan untuk dapat mengetahui Tingkat ketercapaian dan arah pengembangan pemanfaatan system informasi yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Fidhayatin, S. K., & Uswati Dewi, N. H. (2012). “Analisis Nilai Perusahaan, Kinerja Perusahaan Dan Kesempatan Bertumbuh

Perusahaan Terhadap Return Saham Pada Perusahaan Manufaktur Yang Listing Di Bei”. *The Indonesian Accounting Review*. Vol 2 (2): 203–214.

<https://doi.org/10.14414/tiar.v2i02.96>

Kadek, S. N., & John. (2018). *Buku Kinerja Organisasi*.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Manajemen Information System: Managing the Digital Firm*. In *New Jersey: Prentice Hall*.

Muhammad Al Agani, Rizal Munadi, & Muhammad Subianto. (2018). “Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan IT Balanced Scorecard Pada Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh”. *Jurnal Informatika Upgris*. Vol 4 (1).

<https://doi.org/10.26877/jiu.v4i1.2071>

Rusdiana, M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen. Sistem Informasi Manajemen*, 1–387.

Van Grembergen, W., Saull, R., & De Haes, S. (2011a). “Linking the IT Balanced Scorecard to the Business Objectives at a Major Canadian Financial Group”. *Strategies for Information Technology Governance*.

<https://doi.org/10.4018/9781591401407.ch005>

Kaplan, R.S., & Norton, D.P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into*

- Action. Harvard Business School Press.*
- Khadijah, D. S., Sari, Y. R., & Aini, Q. (2020). “Analisis kinerjaantai pasok menggunakan metode *balanced scorecard* pada PT. Sumber Alfaria Trijaya, tbk (alfamart)”. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*. Vol 9 (2): 235-245.
<https://doi.org/10.32520/stmsi.v9i2.711>
- O'Brien, J.A., & Marakas, G.M. (2020). *Introduction to Information Systems*. McGraw-Hill Education.
- Pradipto, M. (2020). “Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Perusahaan Ekspedisi PT. CY”. *Jurnal Optimasi Teknik Industri (JOTI)*, Vol 2 (1): 43-50.
<http://dx.doi.org/10.30998/joti.v2i1.3758>
- Triana, N., & Papilaya, F. S. (2021). “Analisis kinerja aplikasi sistem informasi cuti elektronik dengan menggunakan IT *balanced scorecard*”. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*. Vol 8 (2): 715-726.
<https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.906>