

**Pengukuran Kinerja Layanan TI Pada Surabaya Single Window
Alfa Menggunakan Metode *IT Balanced Scorecard***

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

RAYA AKBAR TIAR WIBOWO

09040620064

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Raya Akbar Tiar Wibowo

NIM : 09040620064

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2020

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "PENGUKURAN KINERJA LAYANAN TI PADA SURABAYA SINGLE WINDOW ALFA MENGGUNAKAN METODE IT BALANCED SCORECARD". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Demikian pertanyaan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Surabaya, 7 Juni 2024
Yang Menyatakan,



Raya Akbar Tiar Wibowo
NIM 09040620064

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : Raya Akbar Tiar Wibowo

NIM : 09040620064

JUDUL : Pengukuran Kinerja Layanan TI Pada Surabaya Single Window
Alfa Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

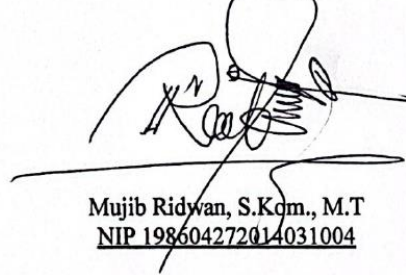
Surabaya, 07 Juni 2024

Dosen Pembimbing 1



Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom
NIP 198011082014031002

Dosen Pembimbing 2



Mujib Ridwan, S.Kom., M.T
NIP 198604272014031004

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Raya Akbar Tiar Wibowo ini telah dipertahankan
didepan tim penguji skripsi
di Surabaya, 13 Juni 2024

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Penguji I



Moch. Yasin, M.Kom., M.B.A., MTCNA

NIP. 198808302014031001

Penguji II



Khalid, M.Kom

NIP. 197906092014031002

Penguji III



Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom

NIP. 198011082014031002

Penguji IV



Mujib Ridwan, S.Kom., M.T

NIP. 198604272014031004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya



Amrullah Hamdani, M.Pd.

NIP. 196507312000031002

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Raya Akbar Tiar Wibowo
NIM : 09040620064
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
E-mail address : rayaakbarkabs601@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGUKURAN KINERJA LAYANAN TI PADA SURABAYA SINGLE WINDOW ALFA

MENGGUNAKAN METODE IT BALANCED SCORECARD

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 Juli 2024

Penulis

(Raya Akbar Tiar Wibowo)

ABSTRAK
PENGUKURAN KINERJA LAYANAN TI PADA SURABAYA SINGLE
WINDOW ALFA MENGGUNAKAN METODE IT BALANCED
SCORECARD

Oleh :

Raya Akbar Tiar Wibowo

Dalam era digital saat ini, masyarakat menuntut pelayanan publik yang responsif, efektif, dan efisien. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan Surabaya Single Window (SSW) Alfa guna meningkatkan pelayanan perizinan dan non-perizinan secara terintegrasi. Namun, terdapat berbagai kendala seperti kesulitan pengguna dalam beradaptasi dengan sistem baru serta sering terjadi kesalahan (error). Pertanyaan utama yang diangkat adalah bagaimana cara mengukur dan mengevaluasi kinerja SSW Alfa sejak diluncurkan menggunakan metode IT Balanced Scorecard dan bagaimana mengidentifikasi kendala serta solusi untuk meningkatkan kinerjanya. Penelitian ini bertujuan mengukur kinerja layanan TI pada SSW Alfa dengan menggunakan metode IT Balanced Scorecard (IT BSC) serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil pengukuran. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuisioner dan wawancara. Responden penelitian meliputi pengguna SSW Alfa dan karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Surabaya. Pengukuran kinerja dilakukan dari empat perspektif IT BSC kontribusi perusahaan, orientasi pelanggan, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja SSW Alfa pada perspektif kontribusi perusahaan memperoleh skor 81,54%, perspektif orientasi pelanggan 73,35%, perspektif keunggulan operasional 88,12%, dan perspektif orientasi masa depan 83,13%. Meskipun ketiga perspektif menunjukkan hasil yang sangat baik, namun perspektif lainnya seperti orientasi pelanggan memerlukan peningkatan. Rekomendasi perbaikan meliputi layanan bantuan pengguna yang lebih komprehensif, tampilan yang menyesuaikan preferensi pengguna, memudahkan pengguna dalam menggunakan layanan, dan meningkatkan kepuasan produk oleh pengguna. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi DISKOMINFO dalam memperbaiki dan mengembangkan layanan SSW Alfa di masa mendatang.

Kata Kunci : IT Balanced Scorecard, SSW Alfa, Pengukuran Kinerja Layanan TI, Diskominfo, E-Government

ABSTRACT

Measuring IT Service Performance in Surabaya Single Window Alfa Using The IT Balanced Scorecard Method

By:

Raya Akbar Tiar Wibowo

In today's digital era, people demand responsive, effective, and efficient public services. To fulfill these demands, the Surabaya City Government launched Surabaya Single Window (SSW) Alfa to improve integrated licensing and non-licensing services. However, there are various obstacles, such as user difficulties in adapting to the new system and frequent errors. This research aims to measure the performance of IT services at SSW Alfa using the IT Balanced Scorecard (IT BSC) method and provide recommendations for improvement based on the measurement results. The research method used is a descriptive quantitative approach with data collection through questionnaires and interviews. Research respondents included SSW Alfa users and employees of the Surabaya City Communication and Informatics Office (DISKOMINFO). Performance measurement is done from four IT BSC perspectives: company contribution, customer orientation, operational excellence, and future orientation. The results showed that SSW Alfa's performance in the perspective of company contribution scored 81.54%, customer orientation 73.35%, operational excellence 88.12%, and future orientation 83.13%. Although three perspectives show excellent results, the customer orientation perspective requires improvement. Recommendations for improvement include more comprehensive user assistance services, interfaces that adjust to user preferences, making the service easier to use, and increasing user satisfaction with the product. It is hoped that this research can serve as a reference for DISKOMINFO in improving and developing SSW Alfa services in the future.

Keywords: IT Balanced Scorecard, SSW Alfa, IT Service Performance Measurement, Diskominfo, E-Government

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
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
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Dasar Teori	19
2.2.1 Pengukuran Kinerja.....	19
2.2.2 IT Balanced Scorecard	19
2.2.3 Key Performance Indicator	21
2.2.4 Surabaya Single Window (SSW) Alfa.....	22

2.2.5	Balanced Scorecard Designer	34
2.3	Integrasi Keislaman	35
BAB III	Metode Penelitian	37
3.1	Alur Penelitian	37
3.1.1	Identifikasi Masalah	37
3.1.2	Studi Literatur	38
3.1.3	Penentuan Key Performance Indicator	38
3.1.4	Pengumpulan Data	40
3.1.5	Uji Validitas & Reliabilitas	41
3.1.6	Olah Data.....	42
3.1.7	Analisis Hasil Pengukuran	43
3.1.8	Menyusun Rekomendasi.....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1	Profil Singkat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	45
4.1.2	Visi dan Misi	45
4.1.3	Struktur Organisasi.....	46
4.2	Hasil	47
4.2.1	Analisa Identifikasi Masalah.....	47
4.2.2	Analisa Studi Literatur	47
4.2.3	Hasil Penentuan Key Performance Indikator	49
4.2.4	Pengumpulan Data	57
4.2.5	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	63
4.2.6	Hasil Olah Data	67
4.2.7	Hasil Pengukuran IT Balanced Scorecard.....	68
4.2.7.1	Perspektif Corporate Contribution.....	69

4.2.7.2	Perspektif User Orientation	73
4.2.7.3	Perspektif Operational Excellence.....	78
4.2.7.4	Perspektif Future Orientation.....	81
4.2.8	Analisa Hasil Pengukuran	84
4.2.8.1	Analisa Corporate Contribution.....	85
4.2.8.2	Analisa User Orientation	86
4.2.8.3	Analisa Operational Excellence.....	87
4.2.8.4	Analisa Future Orientation.....	89
4.3	Pembahasan.....	91
4.3.1	Pengukuran Kinerja Layanan TI	91
4.3.2	Rekomendasi Perbaikan	92
4.3.2.1	Rekomendasi Pada Efektivitas Layanan Bantuan Pengguna... 93	
4.3.2.2	Rekomendasi Pemahaman Fitur	93
4.3.2.3	Rekomendasi Kemudahan Penggunaan Layanan	93
4.3.2.4	Rekomendasi Kepuasan Produk Layanan.....	93
BAB V KESIMPULAN		94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran	95
5.2.1	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Perubahan Balanced Scorecard ke IT Balanced Scorecard.....	20
Gambar 2. 2 Tampilan BSC Designer.....	34
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	37
Gambar 3. 2 Hasil Pengukuran dari BSC Designer	44
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Surabaya.....	46
Gambar 4. 2 Kerangka Pikir Penentuan KPI	48
Gambar 4. 3 Penjelasan IT Metrics Grembergen & Haes	48
Gambar 4. 4 Pesan Siaran Kuisisioner Untuk X.....	57
Gambar 4. 5 Pesan Siaran Kuisisioner Untuk Diskominfo	58
Gambar 4. 6 Pesan Siaran Kuisisioner Untuk Pengguna SSW Alfa	58
Gambar 4. 7 Statistik Divisi Responden Corporate Contribution.....	59
Gambar 4. 8 Statistik Penggunaan SSW Alfa Pada Responden Corporate	59
Gambar 4. 9 Statistik Pekerjaan Responden User Orientation	60
Gambar 4. 10 Statistik Penggunaan SSW Alfa Pada Responden User.....	60
Gambar 4. 11 Statistik Divisi Responden Operational Excellence.....	61
Gambar 4. 12 Statistik Penggunaan SSW Alfa Pada Responden Operational	61
Gambar 4. 13 Statistik Divisi Responden Future Orientation.....	62
Gambar 4. 14 Statistik Penggunaan SSW Alfa Pada Responden Future.....	63
Gambar 4. 15 Hasil Pengukuran BSC Designer	68
Gambar 4. 16 Hasil Perspektif Corporate Contribution.....	69
Gambar 4. 17 Hasil Pengukuran KPI-1.....	70
Gambar 4. 18 Hasil Pengukuran KPI-2.....	71
Gambar 4. 19 Hasil Pengukuran KPI-3.....	71
Gambar 4. 20 Hasil Pengukuran KPI-4.....	72

Gambar 4. 21 Hasil Pengukuran KPI-5.....	72
Gambar 4. 22 Hasil Pengukuran KPI-5.....	73
Gambar 4. 23 Hasil Pengukuran User Orientation.....	74
Gambar 4. 24 Hasil Pengukuran KPI-7.....	75
Gambar 4. 25 Hasil Pengukuran KPI-8.....	75
Gambar 4. 26 Hasil Pengukuran KPI-9.....	76
Gambar 4. 27 Hasil Pengukuran KPI-11.....	77
Gambar 4. 28 Hasil Pengukuran KPI-12.....	77
Gambar 4. 29 Hasil Pengukuran Perspektif Operational Excellence.....	78
Gambar 4. 30 Hasil Pengukuran KPI-11.....	79
Gambar 4. 31 Hasil Pengukuran KPI-12.....	79
Gambar 4. 32 Hasil Pengukuran KPI-13.....	80
Gambar 4. 33 Hasil Pengukuran KPI-14.....	81
Gambar 4. 34 Hasil Pengukuran Future Orientation.....	81
Gambar 4. 35 Hasil Pengukuran KPI-19.....	82
Gambar 4. 36 Hasil Pengukuran KPI-20.....	83
Gambar 4. 37 Hasil Pengukuran KPI-22.....	83
Gambar 4. 38 Hasil Pengukuran KPI-23.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2. 2 Layanan Pada SSW Alfa.....	23
Tabel 3. 1 IT BSC Metrics	38
Tabel 4. 1 Analisa Identifikasi Masalah Pada SSW Alfa.....	47
Tabel 4. 2 Tabel KPI.....	49
Tabel 4. 3 Pertanyaan Kuisisioner Corporate Contribution.....	52
Tabel 4. 4 Pertanyaan Kuisisioner User Orientation	53
Tabel 4. 5 Pertanyaan Kuisisioner Operational Excellence.....	54
Tabel 4. 6 Pertanyaan Kuisisioner Future Orientation	55
Tabel 4. 7 Tabel R Tabel.....	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabel.....	65
Tabel 4. 10 Hasil dari Perhitungan WMS	67
Tabel 4. 11 Nilai Pengukuran Corporate Contribution	69
Tabel 4. 12 Nilai Pengukuran User Orientation.....	74
Tabel 4. 13 Nilai Pengukuran Operational Excellence.....	78
Tabel 4. 14 Nilai Pengukuran Future Orientation.....	82

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (N. Saputra, Ed.). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. <http://penerbitzaini.com>
- Amrozi, Y. (2022). *Metode Penelitian Dalam Bidang Sistem Informasi dan Komunikasi* (F. Daraningtyas, Ed.; 1st ed.). PT Rajagrafindo Persada.
- Aryani, L., Andrianti, A., Astri, L. Y., & Rohaini, E. (2022). Analisis Kinerja Sistem Informasi Pada Kribo.Id dengan Metode IT Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 16(1), 10–19.
<https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2022.16.1.1166>
- Azizah, A. K., & Wulandari, T. A. (2023). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS SINGLE WINDOW ALFA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DI SURABAYA. Seminar Nasional Dan Call For Paper 2023 Dengan Tema "Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Menuju Indonesia Emas 2045 PSGESI LPPM UWP, 10(1), 148–159. <https://doi.org/10.38156/gesi.v10i1.272>
- Capterra. (2024). BSC Designer. Capterra.
- Chen, T., Guo, W., Gao, X., & Liang, Z. (2021). AI-based self-service technology in public service delivery: User experience and influencing factors. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101520.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101520>
- Christianto, K., Loisa, J., & Andry, J. F. (2020). IT Strategy Driven Performance Measurement Based on BSC and COBIT. *International Journal of Open Information Technologies*, 8, 71–76.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:229423392>
- Desideria, G., & Bandung, Y. (2020). User Efficiency Model in Usability Engineering for User Interface Design Refinement of Mobile Application. *Journal of ICT Research and Applications*, 14(1), 16.
<https://doi.org/10.5614/itbj.ict.res.appl.2020.14.1.2>

- Dinas Komunikasi dan Informatika. (2023). Organisasi Diskominfo. Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya.
- Fattah, A. (2018). Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi (TI) Berbasis It Balance Score Card (Studi Kasus Universitas Balikpapan). *JURNAL TEKNIK ELEKTRO UNIBA (JTE UNIBA)* , 3(1).
- Gonzalez, M. E. (2019). Improving customer satisfaction of a healthcare facility: reading the customers' needs. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3), 854–870. <https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2017-0007>
- Haryani, L., & Hidayah, I. (2014). IT Balanced Scorecard Dan Implementasinya Dalam Penyelarasan TI Dengan Strategi Bisnis. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 2(1).
- Hidayanto, A. N., Ahmadin, Y., & Jiwanggi, M. A. (2010). Pengukuran Tingkat Dukungan Teknologi Informasi Pada Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi Dan Informasi, Direktorat Jenderal Pajak Dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard. *Jurnal Sistem Informasi*, 6(2), 117–125.
- Imaroh, T. S., & Soleh, I. A. (2020). Analisis Pencapaian Key Performance Indicator (KPI) Pada System Application And Product (SAP) (Studi Kasus Di Pt. Gmf Aeroasia Tbk). *MIX: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN*, 10(2), 150. <https://doi.org/10.22441/mix.2020.v10i2.001>
- Izza Afkarina, V. S., Wibowo, R., & Bukhori, S. (2021). Analisis Kinerja SIMRS RSU Bhakti Husada Banyuwangi Menggunakan IT Balanced Scorecard dan Model for Mandatory Use of Software Technolgies. *Multidisciplinary Journal*, 4(1), 14. <https://doi.org/10.19184/multijournal.v4i1.27471>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *THE BALANCED SCORECARD*. Harvard Bussiness School .
- Kitonik S.R.O. (2024). BSC Designer . Kitonik S.R.O . <https://bscdesigner.com/>
- Kosasi, S. (2017). Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Karyawan Menggunakan IT Balanced Scorecard The Measurement of Employees Information System

- Performance Using IT Balanced Scorecard Reality. *Eksplora Informatika*, 6(2).
- Kurniawan, D. Y., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *PUBLIKA*, 9(1).
- Lenaini, I., & Artikel, R. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling Info Artikel Abstrak. *HISTORIS : Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.
<https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075>
- Lin, C.-Y., Shih, F.-C., & Ho, Y.-H. (2023). Applying the Balanced Scorecard to Build Service Performance Measurements of Medical Institutions: An AHP-DEMATEL Approach. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1022. <https://doi.org/10.3390/ijerph20021022>
- Malahayati. (2017). Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan It-Balanced Scorecard Berdasarkan Perspektif Corporate Contribution Dan User Orientation. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH.
- Miraz, M. H., Ali, M., & Excell, P. S. (2021). Adaptive user interfaces and universal usability through plasticity of user interface design. *Computer Science Review*, 40, 100363. <https://doi.org/10.1016/j.cosrev.2021.100363>
- Muttaqin, F., Aditiawan, F. P., Akbar, F. A., & Iriansah, O. R. (2019). PENGUKURAN KINERJA DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI PT. HANEDA SUKSES MANDIRI MENGGUNAKAN IT BALANCED SCORECARD. *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 14(1).
<https://doi.org/10.33005/scan.v14i1.1449>
- Nadya Ayu Putri Hidayat, Hary Priyanto, & Erna Agustina. (2023). Study Of Online Single Submission-Based Integrated Service Implementation In Banyuwangi District. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 3(5), 1496–1503.
<https://doi.org/10.54443/ijerlas.v3i5.1030>

- Naudhatul Ulama. (2022a, August 22). Surat Al-Jatsiyah. NU Online.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiQ0L33gYOGAxXoTWwGHTmEBRgQFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fquran.nu.or.id%2Fal-jatsiyah&usg=AOvVaw0MbPCGJjgqOEiKFzSzuMRT&opi=89978449>
- Naudhatul Ulama. (2022b, August 28). Surah At-Taubah. Nu Online.
- Nie, J., Wang, Q., & Xiong, J. (2021). Research on intelligent service of customer service system. *Cognitive Computation and Systems*, 3(3), 197–205.
<https://doi.org/10.1049/ccs2.12012>
- Pamungkas, Z. C., Izzudin, M. A., & Permadi, A. (2023). Analysis Of Service Quality On The Surabaya Single Window (SSW) Website Using Modification E-Govqual Method. *SISTEMASI*, 12(1), 229.
<https://doi.org/10.32520/stmsi.v12i1.2196>
- Pemerintah Kota Surabaya. (2021, November 28). Sempurnakan Surabaya Single Window, Wali Kota Eri: Semua Perijinan Di Surabaya Melalui Aplikasi! Surabaya.Go.Id. <https://www.surabaya.go.id/id/berita/63824/sempernakan-surabaya-single-window-wali-kota-eri-semua-perijinan-di-surabaya-melalui-aplikasi>
- Putri, D. (2021, April 28). Penggunaan BEEE dan IT Balanced Scorecard (BSC) Framework pada Bisnis. Binus University: School Of Information Systems.
- Rahabistara, Y., Bhuana Katili, P., & Setiawan, H. (2015). Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Performance Prism Di PT. XYZ. *Jurnal Industrial Services : Industrial Engineering Advance Research & Application*, 1(1).
- Rahmadi, F., Noor, T. I., & Isyanto, A. Y. (2021). Peran Modal Sosial Dalam Pengembangan Usaha Tani Kopi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Agroinfo Galuh*, 8(1), 9–13.
- Rahmawati, D. F. A., & Hertati, D. (2022). Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online.

Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, 11(2), 2354–7693.
<http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>

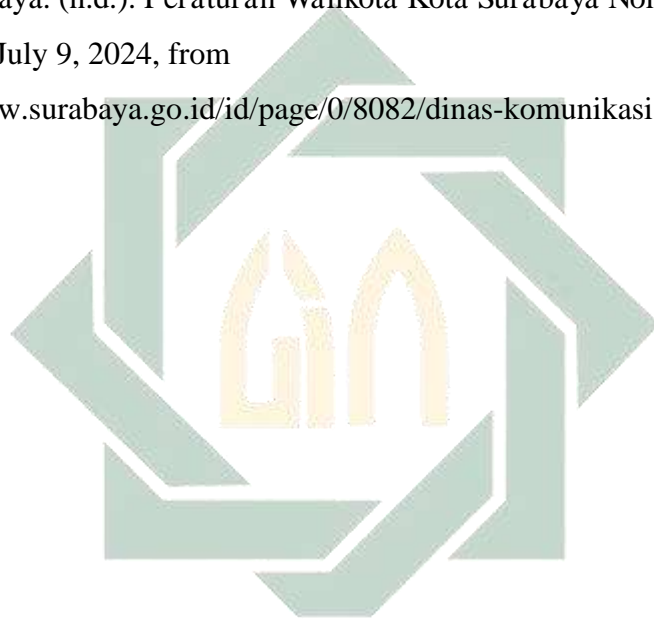
- RIYADI, S., & SUPRIYANTO, S. (2023). Elemen Sukses Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Di Kecamatan Cerme). *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2(3), 111–119.
<https://doi.org/10.38156/jisp.v2i3.159>
- Rohman, M. A. (2020, May). Pengertian R tabel beserta penggunaannya untuk uji validitas. Sekolah Stata.
- Sekretaris Daerah Surabaya. (2021). Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021.
- Shiba, S. H., Tanuwijaya, H., & Slamet. (2021). Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Transaksi E-Toll Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard Pada PT Jasa Marga Cabang Surabaya-Gempol. *JSIKA*, 10(1).
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Aliansi : Jurnal Manajemen & Bisnis*, 17(2).
- Suryadevi, R. K., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (Oss) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA*, 8(1).
- Swierk, J., & Mulawa, M. (2014). IT Balanced Scorecard As A Significant Component Of Competitive And Modern Company. *Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life; Proceedings of the Management, Knowledge and Learning International Conference 2014*.
- Syaifullah, S., Yeni, S., Ahsyar, T. K., & Megawati, M. (2021). Pengukuran Kinerja Sistem Ccpm (Contractor Compliance And Performance Management) Menggunakan It Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 69.
<https://doi.org/10.24014/rmsi.v7i1.11905>
- Triana, N., & Pampilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Aplikasi Sistem Informasi Cuti Elektronik Dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard. *JATISI*

(Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi), 8(2), 715–726.
<https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.906>

Van Grembergen, W., & De Haes, S. (2005). Measuring and improving IT governance through the balanced scorecard. *Information Systems Control Journal*, 2, 35–42.

Wahid, F. (2004). Metodologi Penelitian Sistem Informasi: Sebuah Gambaran Umum. *Media Informatika*, 2(1), 69–81.

Walikota Surabaya. (n.d.). Peraturan Walikota Kota Surabaya Nomor 82. Retrieved July 9, 2024, from <https://www.surabaya.go.id/id/page/0/8082/dinas-komunikasi-dan-informatik>



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A