

**PENGUKURAN KINERJA PADA KEDIRI *SINGLE WINDOW FOR
INVESTMENT* MENGGUNAKAN *IT BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI



**Disusun Oleh:
Muhammad Sakhil Ihsan
09020620035**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Sakhil Ihsan

NIM : 09020620035

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2020

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: **"PENGUKURAN KINERJA PADA KEDIRI SINGLE WINDOW FOR INVESTMENT MENGGUNAKAN 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.

Surabaya, 16 Juni 2025
Yang menyatakan,



(Muhammad Sakhil Ihsan)
NIM. 09020620035

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

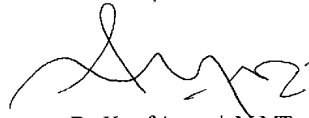
Skripsi Oleh

NAMA : Muhammad Sakhil Ihsan
NIM : 09020620035
JUDUL : PENGUKURAN KINERJA PADA KEDIRI SINGLE
WINDOW FOR INVESTMENT MENGGUNAKAN IT
BALANCED SCORECARD

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

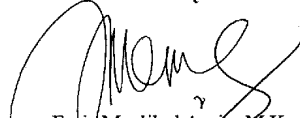
Surabaya, 16 juni 2025

Dosen Pembimbing 1



Dr. Yusuf Amrozi, M.MT
197607032008011014

Dosen Pembimbing 2



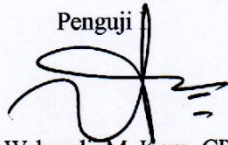
Faris Muslihul Amin, M.Kom
198808132014031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Muhammad Sakhil Ihsan ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 20 Juni 2025

Mengesahkan,
Dewan Penguji

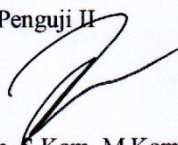
Penguji I



(Noor Wahyudi, M. Kom, CPIA)

NIP. 198403232014031002

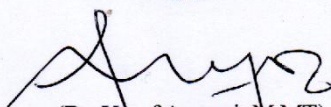
Penguji II



(Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom)

NIP. 198011082014031002

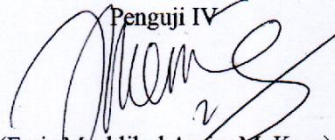
Penguji III



(Dr. Yusuf Amrozi, M.MT)

NIP. 197607032008011014

Penguji IV



(Faris Mushlihul Amin, M. Kom)

198808132014031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Ampel Surabaya



Dr. A. Saepul Hamdani, M.Pd

NIP. 196507312000031002

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

**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 : Muhammad Sakhil Ihsan
NIM : 09020620035
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
E-mail address : sakhil.ihsan@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 PADA KEDIRI *SINGLE WINDOW FOR INVESTMENT*

MENGUNAKAN *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, 26 Juni 2025

Penulis

(Muhammad Sakhil Ihsan)

ABSTRAK

Dalam era digital yang menuntut efisiensi dan akuntabilitas, instansi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kinerja layanan publik berbasis teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja sistem Kediri Single Window for Investment(KSWI) sebuah platform layanan perizinan terpadu milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri dengan menggunakan kerangka IT BSC. Pendekatan penelitian yang digunakan bersifat kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada pihak pengelola sistem dan analisis dokumentasi. Evaluasi dilakukan berdasarkan empat perspektif utama IT BSC, yakni Corporate Contribution, User Orientation, Operational Excellence, dan Future Orientation dengan mengacu pada KPI yang disesuaikan dengan konteks layanan publik digital. Hasil menunjukkan bahwa meskipun sistem KSWI telah mendukung proses perizinan secara digital dengan tingkat efektivitas yang relatif tinggi, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Perspektif kontribusi organisasi menunjukkan kesesuaian sistem dengan visi instansi, namun adaptasi terhadap perubahan regulasi masih menjadi tantangan. Dari sisi orientasi pengguna, kepuasan dan pemahaman terhadap fitur layanan bervariasi, menandakan perlunya peningkatan edukasi dan penyederhanaan antarmuka. Perspektif keunggulan operasional menekankan pentingnya sistem pemeliharaan dan keamanan yang lebih sistematis, sedangkan orientasi masa depan mengindikasikan perlunya perencanaan strategis yang lebih matang dalam inovasi dan pengembangan SDM. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan dalam penyelarasan strategi TI, penguatan pelatihan internal, serta peningkatan keterlibatan pengguna sebagai dasar pengambilan keputusan kebijakan pengembangan layanan. Dengan demikian, IT BSC terbukti efektif sebagai alat ukur yang menyeluruh dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja sistem informasi publik, sekaligus menjadi acuan strategis bagi tata kelola teknologi informasi di sektor pemerintahan.

Kata Kunci: KSWI, DPMPTSP, IT BSC, e-government, evaluasi kinerja, pelayanan publik

ABSTRACT

In the digital era that demands efficiency and accountability, government institutions are required to continuously improve the performance of public services through the use of technology. This study aims to evaluate the performance of the Kediri Single Window for Investment (KSWI), a digital licensing service platform developed by the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Kediri City, using the Information Technology Balanced Scorecard (IT BSC) framework. The research employs a qualitative descriptive approach, with data collected through in-depth interviews with system managers and relevant documentation analysis. The evaluation focuses on four key IT BSC perspectives: Corporate Contribution, User Orientation, Operational Excellence, and Future Orientation, guided by contextually adapted Key Performance Indicators (KPIs) relevant to public digital services. The findings indicate that while KSWI has demonstrated a relatively high level of effectiveness in supporting digital licensing processes, several areas still require improvement. The corporate contribution perspective reflects alignment between IT objectives and the institution's vision, though frequent regulatory changes present ongoing challenges. From the user orientation perspective, variations in user satisfaction and comprehension highlight the need for improved user education and interface simplification. The operational excellence perspective emphasizes the importance of more structured maintenance and security systems, while the future orientation perspective suggests a need for more strategic planning in innovation and human resource development. This study recommends enhancements in IT strategy alignment, strengthened internal training, and increased user engagement to support decision-making in service development. As such, the IT BSC proves to be an effective and comprehensive tool for evaluating and improving the performance of public information systems, serving as a strategic reference for IT governance within the government sector.

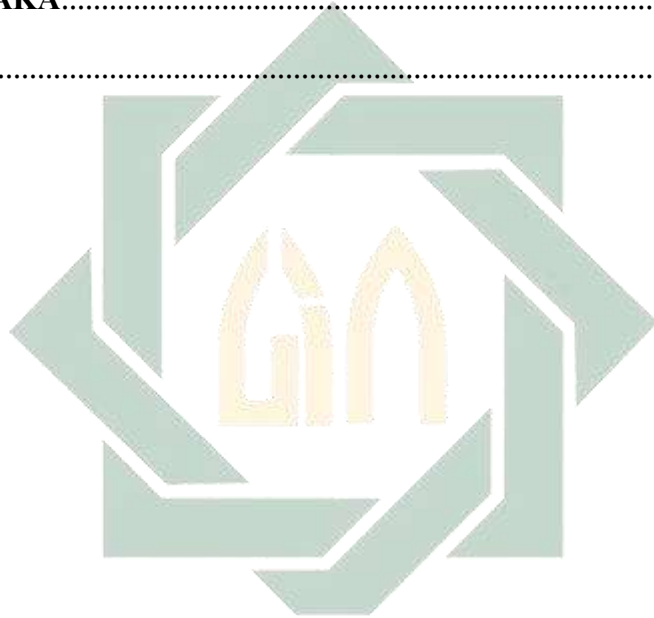
Keywords: KSWI, DPMPTSP, IT Balanced Scorecard, e-government, performance evaluation, public digital service

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
2.2 Dasar Teori.....	10
2.2.1 Penelitian Kualitatif.....	10
2.2.2 Pengukuran Kinerja	11

2.2.3	<i>IT Balanced Scorecard</i>	11
2.2.4	<i>Key Performance Indicator</i>	14
2.2.5	<i>Kediri Single Window for Investment</i>	15
2.3	Integrasi Keilmuan.....	16
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1	Alur Penelitian	20
3.1.1	Identifikasi Masalah.....	21
3.1.2	Studi Literatur.....	21
3.1.3	Penentuan <i>Key Performance Indicator</i>	22
3.1.4	Pengumpulan Data.....	24
3.1.5	Analisis Data	24
3.1.6	Penyusunan Rekomendasi dan Verifikasi Hasil Penelitian.....	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.1.2	Visi dan Misi	27
4.1.3	Struktur Organisasi	28
4.2	Hasil Penelitian.....	29
4.2.1	Identifikasi Masalah.....	29
4.2.2	Studi Literatur.....	29
4.2.3	Hasil Penentuan <i>Key Performance Indicator</i>	31
4.2.4	Pengumpulan Data.....	32
4.2.4.1	Corporate Contribution	33
4.2.4.2	User Orientation	35
4.2.4.3	Operational Excellence	36
4.2.4.4	Future Orientation	38
4.2.5	Retrospektif Pemanfaatan TI.....	43

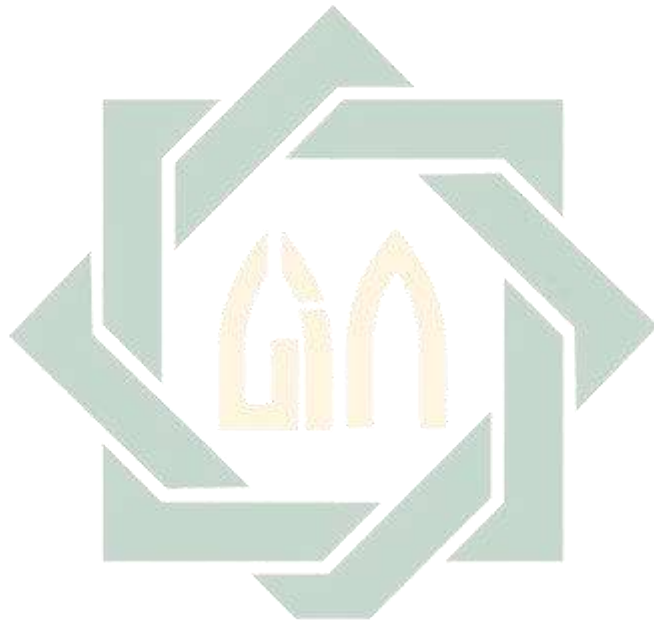
4.2.6	Triangulasi Data	46
4.2.7	Validitas	49
4.2.8	Rekomendasi	51
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		61



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Transformasi BSC menjadi IT BSC	12
Gambar 2. 2 Layanan Website Kediri Single Window for Investment.....	16
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	20
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Kediri	28



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

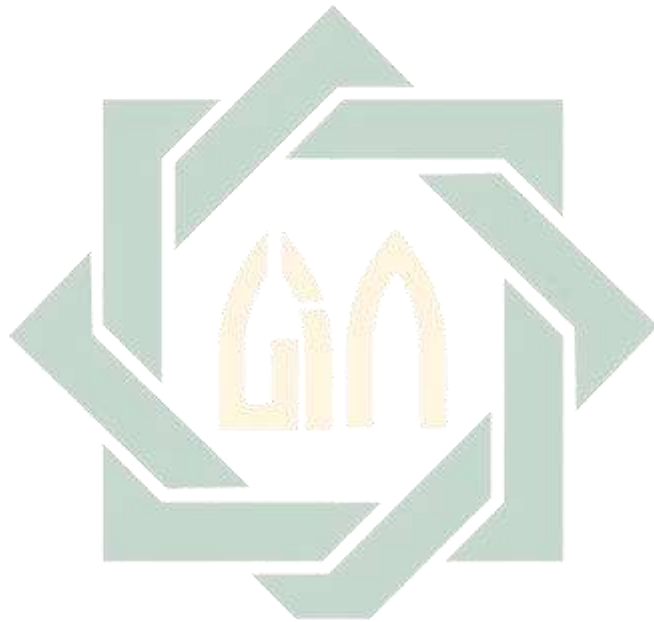
Tabel 4. 1 IT Metrics	30
Tabel 4. 2 KPI	31
Tabel 4. 3 Corporate Contribution	33
Tabel 4. 4 User Orientation	35
Tabel 4. 5 Operational Excellence	36
Tabel 4. 6 Future Orientation	38
Tabel 4. 7 Triangulasi Corporate Contribution	46
Tabel 4. 8 Triangulasi User Orientation	46
Tabel 4. 9 Triangulasi Operational Excellence	47
Tabel 4. 10 Triangulasi Future Orientation	47
Tabel 4. 11 Tabel Perbandingan Hasil.....	48



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	62



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., Widarto, N. U., Zuhdi, R., Puspitaningrum, A. C., & Fitriani, L. D. (2024). ANALISIS STRATEGI E-COMMERCE PADA PT. SPADA INOVASI DIGITAL MENGGUNAKAN METODE IT BALANCED SCORECARD. *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika)*, 7(1), 73–81. <https://doi.org/10.47080/simika.v7i1.2929>
- Ardilla, A., & Aditiawan, F. P. (2024a). PENERAPAN TEKNIK EQUIVALENCE PARTITIONING DAN BOUNDARY VALUE ANALYSIS DALAM PENGUJIAN BLACK BOX APLIKASI KEDIRI SINGLE WINDOW FOR INVESTMENT (STUDI KASUS: DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KEDIRI). 8(3).
- Ardilla, A., & Aditiawan, F. P. (2024b). PENERAPAN TEKNIK EQUIVALENCE PARTITIONING DAN BOUNDARY VALUE ANALYSIS DALAM PENGUJIAN BLACK BOX APLIKASI KEDIRI SINGLE WINDOW FOR INVESTMENT (STUDI KASUS: DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KEDIRI). 8(3).
- 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>
- Christianto, K., & Loisa, J. (2020). *IT Strategy Driven Performance Measurement Based on BSC and COBIT*. 8, 71–76.
- DPMPTSP Kota Kediri. (2024). *DPM Kediri Kota*. <https://dpmptsp.kedirikota.go.id/category/3/tentang>
- Fatha, M. K., Dewi, M. A., & Wulansari, A. (2024). Pemanfaatan Framework IT-BSC Dalam Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): Systematic Literature Review. *TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains*, 14(1), 74–79. <https://doi.org/10.36350/jbs.v14i1.233>
- Fattah, A. (2018). *EVALUASI KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI (TI) BERBASIS IT BALANCE SCORE CARD (STUDI KASUS UNIVERSITAS BALIKPAPAN)*.

- Haryani, L., & Hidayah, I. (2014). *IT BALANCED SCORECARD DAN IMPLEMENTASINYA DALAM PENYELARASAN TI DENGAN STRATEGI BISNIS*.
- Hidayanto, A. N., Ahmadin, Y., & Jiwanggi, M. A. (2012). 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. <https://doi.org/10.21609/jsi.v6i2.284>
- 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>
- Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). EVALUASI LAYANAN SURABAYA SINGLE WINDOW (SSW) PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA. *Publika*, 227–238. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p227-238>
- Leitão, P., & Restivo, F. (2004). The use of Qualitative Indicators for Performance Measurement in Manufacturing Control Systems. *IFAC Proceedings Volumes*, 37(4), 443–448. [https://doi.org/10.1016/S1474-6670\(17\)36154-2](https://doi.org/10.1016/S1474-6670(17)36154-2)
- 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). <https://doi.org/10.3390/ijerph20021022>
- 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), 15–20. <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>
- 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>
- Puri, D. (2021). Penggunaan BEEE dan IT Balanced Scorecard (BSC) Framework pada Bisnis. *School of Information Systems*. <https://sis.binus.ac.id/2021/04/28/penggunaan-beee-dan-it-balanced-scorecard-bsc-framework-pada-bisnis/>
- 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>
- Shiba, S. H., & Tanuwijaya, H. (2021). *Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Transaksi E-Toll Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard Pada PT Jasa Marga Cabang Surabaya-Gempol*. 10(1).
- Suryadevi, R. K. (2020). *INOVASI PROGRAM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM LAYANAN IZIN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIDOARJO*.
- Swierk, J., & Mulawa, M. (2014). *IT BALANCED SCORECARD AS A SIGNIFICANT COMPONENT OF COMPETITIVE AND MODERN COMPANY*.
- 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>
- Tanaamah, A. R., Hastari, P., & Tanaem, P. F. (2019). Silon KPU: The Perspective of IT Balanced Scorecard Framework in General Election Commissions

- (KPU) of Surakarta. *Procedia Computer Science*, 161, 4–14.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.093>
- 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)*, 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.
- Vanessa, D., & Sekti, B. A. (2024). IT Balanced Scorecard: Sarana untuk Mempermudah Pengukuran Kinerja pada Divisi IT PT Telkom. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 10(2), 632–649.
<https://doi.org/10.37012/jtik.v10i2.2266>
- Wati, M. P., Rahaju, T., Sos, S., & Si, M. (n.d.). *IMPLEMENTASI PROGRAM KEDIRI SINGLE WINDOW FOR INVESTMENT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KEDIRI (STUDI PADA PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN)*.
- Wati, M. P., Rahaju, T., Sos, S., & Si, M. (2019). *IMPLEMENTASI PROGRAM KEDIRI SINGLE WINDOW FOR INVESTMENT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KEDIRI (STUDI PADA PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN)*.