

**ANALISIS KINERJA SIMDIKLAT PADA BALAI DIKLAT
KEAGAMAAN PALEMBANG MENGGUNAKAN KERANGKA
KERJA PIECES DAN IT *BALANCED SCORECARD***



TESIS

Oleh:

SRI RAHAYU

ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE

232420013

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA-S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2026

**ANALISIS KINERJA SIMDIKLAT PADA BALAI DIKLAT
KEAGAMAAN PALEMBANG MENGGUNAKAN KERANGKA
KERJA PIECES DAN IT *BALANCED SCORECARD***



**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar**

MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

Oleh :

SRI RAHAYU

ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE

232420013

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA-S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2026

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: ANALISIS KINERJA SIMDIKLAT PADA BALAI DIKLAT
KEAGAMAAN PALEMBANG MENGGUNAKAN KERANGKA
KERJA PIECES DAN IT BALANCED SCORECARD

Oleh SRI RAHAYU, NIM 232420013, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh
Pembimbing Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT
INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 05 Maret
2026 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 05 Maret 2026
Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika – S2
Universitas Bina Darma
Ketua,


Universitas Bina Darma
Magister Teknik Informatika

.....
Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing,



.....
Ir. M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: ANALISIS KINERJA SIMDIKLAT PADA BALAI DIKLAT
KEAGAMAAN PALEMBANG MENGGUNAKAN
KERANGKA KERJA PIECES DAN IT BALANCED
SCORECARD

Oleh SRI RAHAYU, NIM 232420013, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh
Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE
IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma
pada 05 Maret 2026 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 05 Maret 2026

Mengetahui,

Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,


UNIVERSITAS BINA DARMA
PROGRAM PASCASARJANA

Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc. M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D

Penguji I,

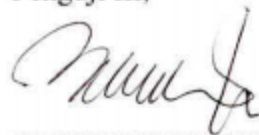


Penguji II,



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I.

Penguji III,



Wydyanto, M.M., M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SRI RAHAYU

NIM : 232420013

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 05 Maret 2026
Yang Membuat Pernyataan,



SRI RAHAYU
NIM: 232420013

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kinerja Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Pelatihan (SIMDIKLAT) pada Balai Diklat Keagamaan Palembang dalam mengelola proses dan data pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kementerian Agama. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan dengan mengintegrasikan kerangka PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service) dan IT Balanced Scorecard (BSC) dari perspektif User Orientation, Internal Operational, Business Contribution, serta Future Orientation. Data primer diperoleh dari kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas terhadap 67 responden (pengguna internal dan eksternal), dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil menunjukkan rata-rata PIECES 4,12, dengan kekuatan pada Economy (4,22) dan Efficiency (4,20), serta kelemahan relatif pada Service (4,00) dan Performance (4,04). IT BSC rata-rata 4,14, unggul di Business Contribution (4,22) dan User Orientation (4,13), namun perlu perbaikan di Operational Internal (4,09). Secara keseluruhan, SIMDIKLAT mendukung percepatan administrasi, informasi terstruktur, dan efisiensi, tetapi lemah pelaporan manual dan helpdesk. Rekomendasi mencakup optimalisasi infrastruktur jaringan, otomatisasi pelaporan, pengembangan helpdesk dan tutorial, serta pemanfaatan kecerdasan buatan untuk prediksi kebutuhan pelatihan. Peningkatan ini berpotensi memperkuat SIMDIKLAT dalam mendukung transformasi digital pengelolaan pelatihan ASN Kementerian Agama secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Kata kunci: SIMDIKLAT, PIECES, IT Balanced Scorecard, kinerja sistem informasi, strategi TI, pelatihan ASN.

ABSTRACT

This study analyzes the performance of the Education and Training Management Information System (SIMDIKLAT) at the Palembang Religious Training Center in managing the processes and data for Civil Servant (ASN) training under the Ministry of Religious Affairs. A descriptive quantitative approach was employed, integrating the PIECES framework (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service) with the IT Balanced Scorecard (BSC) from the perspectives of User Orientation, Internal Operations, Business Contribution, and Future Orientation. Primary data were collected via a questionnaire validated for validity and reliability from 67 respondents (internal and external users) and analyzed using descriptive statistics. The results indicate an average PIECES score of 4.12, with strengths in Economy (4.22) and Efficiency (4.20), and relative weaknesses in Service (4.00) and Performance (4.04). The IT BSC average was 4.14, excelling in Business Contribution (4.22) and User Orientation (4.13), but requiring improvement in Internal Operations (4.09). Overall, SIMDIKLAT supports accelerated administration, structured information, and efficiency, yet it is hindered by manual reporting and inadequate helpdesk services. Recommendations include optimizing network infrastructure, automating reporting, developing helpdesk and tutorial features, and leveraging artificial intelligence for training needs prediction. These enhancements hold potential to strengthen SIMDIKLAT in supporting the effective, efficient, and sustainable digital transformation of ASN training management at the Ministry of Religious Affairs.

Keywords: SIMDIKLAT, PIECES, IT Balanced Scorecard, Information System Performance, IT Strategy, Training.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Belajar tanpa batas, Berlatih tak kenal Waktu.”

PERSEMBAHAN :

Karya ini kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT, sumber segala ilmu, kekuatan dan kelancaran.
2. Diriku sendiri, atas keberanian untuk terus belajar, bertumbuh, dan tidak menyerah meski jalan berliku.
3. Suamiku Fanji Framana, serta anak-anakku Muhammad Faiz Artanabil, dan Adzkiya Qurrota A'yun. Atas terima kasih atas segala kesabaran, pengertian, dan waktu yang telah dikorbankan demi mendukung penulis menyelesaikan tesis ini serta menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini.
4. Ibuku dan Ibu Mertuaku yang selalu berdo'a tanpa henti disetiap langkahku.
5. Saudara ku dan Saudara Iparku atas dukungan dan do'anya.
6. Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Palembang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “ **ANALISIS KINERJA SIMDIKLAT PADA BALAI DIKLAT KEAGAMAAN PALEMBANG MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA PIECES DAN IT BALANCED SCORECARD**”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Teknik Informatika di Universitas Bina Darma.

Dalam proses penyusunan tesis, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Edi Surya Negara selaku Plt.Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Dr. Ir. H. Achmad Syarifudin, M.Sc selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika – S2, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Ir. M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyusun dan menyempurnakan tesis ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Teknik Informatika – S2 Universitas Bina Darma yang telah memberikan ilmunya kepada penulis dan staf/karyawan di Fakultas Pascasarjana yang telah berkontribusi dalam kelancaran penulisan tesis ini.

6. Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Palembang, Bapak H. Mukmin, S.H.I., M.Sy, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Palembang.
7. Kasubbag Tata Usaha Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Palembang, Bapak Iwan Sugianto, S.Kom., M.Pdi., dan Ketua Tim Pelatihan Teknis Pendidikan Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Palembang, Ibu Tri Kurnia, S.E.
8. Teman-teman Seperjuangan MTI 29 B, yang hadir sebagai penguat di tengah tantangan, dan sebagai pengingat bahwa setiap yang dimulai harus diselesaikan.
9. Seluruh Rekan Kerja pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Palembang.

Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas dukungannya dalam membantu penulisan tesis ini. Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna. Maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Palembang, 5 Maret 2026
Penulis



Sri Rahayu
232420013

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kebaruan	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Pembatasan Masalah	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Konsep Dasar Teknologi Informasi dan Tata Kelola TI	9
2.1.1. Implementasi dan Kerangka Kerja Tata Kelola TI	10
2.2 <i>E-Government</i>	11
2.2.1. Klasifikasi Layanan dalam E-Government	11
2.3 Evaluasi Sistem Informasi dengan PIECES	12
2.4 IT Balanced Scorecard (IT-BSC)	13

2.5	Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		13
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.2	Prosedur Penelitian	19
3.3	Interpretasi Hasil PIECES	272
3.4	Interpretasi Hasil IT <i>Balanced Scorecard</i> (IT-BSC)	274
3.5	Metode Pengumpulan Data	276
3.6	Jadwal Penelitian	277
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN MASALAH		28
4.1	Profil Responden	278
4.2	Analisis Data	30
4.2.1	Uji Validitas	30
4.2.2	Uji Reabilitas	34
4.2.3	Kategori Tingkat Kepuasan	35
4.2.3.1	PIECES	36
4.2.3.1.1	<i>Performance</i>	36
4.2.3.1.2	<i>Information</i>	37
4.2.3.1.3	<i>Economy</i>	38
4.2.3.1.4	<i>Control</i>	39
4.2.3.1.5	<i>Efficiency</i>	40
4.2.3.1.6	<i>Service</i>	41
4.2.3.2	IT BSC	42
4.2.3.2.1	<i>User Orientation</i>	42
4.2.3.2.2	<i>Operational Internal</i>	44
4.2.3.2.3	<i>Business Contribution</i>	45
4.2.3.2.4	<i>Future Orientation</i>	46
4.3	Kinerja SIMDIKLAT Dalam Perspektif Analisis	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	527
5.2 Saran	527
DAFTAR PUSTAKA	54
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Reability Menggunakan SPSS	37
Gambar 4.2 Strategi Map IT BSC pada SIMDIKLAT	49
Gambar 4.3 Diagram Ringkasan Hasil Analisis PIECES pada SIMDIKLAT	51
Gambar 4.4 Diagram Ringkasan Hasil Analisis IT BSC pada SIMDIKLAT	53
Gambar 4.5 Evaluasi Kinerja SIMDIKLAT melalui PIECES dan IT BSC	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	27
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Tempat Tugas	27
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jabatan	27
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Berdasarkan Pengalaman Menggunakan SIMDIKLAT	27
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas pada Kuisiener menggunakan Pertanyaan Berdasarkan Kerangka Berpikir PIECES	31
Tabel 4.5 Profil Hasil Uji Validitas pada Kuisiener menggunakan Pertanyaan Berdasarkan Kerangka Berpikir IT BSC	33
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Menurut Kaplan dan Norton	35
Tabel 4.7 Hasil Kuisiener pada Variabel <i>Performance</i>	36
Tabel 4.8 Hasil Kuisiener pada Variabel <i>Information</i>	37
Tabel 4.9 Hasil Kuisiener pada Variabel <i>Economy</i>	38
Tabel 4.10 Hasil Kuisiener pada Variabel <i>Control</i>	39
Tabel 4.11 Hasil Kuisiener pada Variabel <i>Efficiency</i>	40
Tabel 4.12 Hasil Kuisiener pada Variabel <i>Service</i>	41
Tabel 4.13 Hasil Kuisiener pada Variabel <i>User Orientation</i>	42
Tabel 4.14 Hasil Kuisiener pada Variabel <i>Operational Internal</i>	44
Tabel 4.15 Hasil Kuisiener pada Variabel <i>Business Contribution</i>	45
Tabel 4.16 Hasil Kuisiener pada Variabel <i>Future Orientation</i>	46
Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Evaluasi PIECES pada SIMDIKLAT	52
Tabel 4.18 Ringkasan Hasil Evaluasi IT BSC pada SIMDIKLAT	46
Tabel 4.19 Korelasi PIECES dan IT BSC Pada SIMDIKLAT	51

DAFTAR RUMUS

1.Rumus korelasi product moment Pearson	30
2.Rumus Tingkat Signifikasi	31
3.Rumus Rata-rata Tingkat Kepuasan	35