

## DAFTAR PUSTAKA

- Adesti, A. A. T., Jonathan, R., & Solihin, D. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard pada CV Tabalong Sakti. *Ekonomia*, 11(1), 217-225.
- Adnan, A., & Universitas Telkom. (2023). Tingkatkan Kualitas Manajemen Pendidikan Berstandar Internasional, Tel-U Raih ISO 20000 dan ISO 21001. Diakses dari <https://telkomuniversity.ac.id/en/tingkatkan-kualitas-manajemen-pendidikan-berstandar-internasional-tel-u-raih-iso-20000-dan-iso-21001/>
- Agusty, R. M. (2019). Transformasi Business Model Canvas Ke Dalam Balanced Scorecard di Universitas XYZ Indonesia. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 1(1), 244-258.
- Alit, R., & Aditiyawan, F. P. (2016). Pengukuran Kinerja Organisasi Teknologi Informasi Menggunakan IT Balanced Scorecard (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur). *Scan: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(3), 57-62.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *PILAR*, 14(1), 15-31.
- Asmawi, A., Syafei, S., & Yamin, M. (2019). *Pendidikan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Paper presented at the Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang.
- Asy'ari, M. J., Juwita, O., & Arifin, F. N. (2020). Analisis Kinerja Teknologi Informasi Pada Universitas Jember Menggunakan Metode It Balanced Scorecard. *Journal of Applied Computer Science and Technology*, 1(1). Diakses dari <https://journal.isas.or.id/index.php/JACOST/article/view/7>. doi:10.52158/jacost.v1i1.7
- Behn, R. D. (2003). Why Measure Performance? Different Purposes Require Different Measures. *Public Administration Review*, 63(5), 586-606. Diakses dari <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1540-6210.00322>. doi:<https://doi.org/10.1111/1540-6210.00322>
- Budiaji, W. (2018). *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert*.
- Buditjahjanto, I. A. (2020). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi* | Vol, 9(3).
- Direktorat Pusat Teknologi Informasi. (2023a). Profil Direktorat Pusat Teknologi Informasi Universitas Telkom. Diakses dari <https://it.telkomuniversity.ac.id/profil-puti/>
- Direktorat Pusat Teknologi Informasi. (2023b). Survei WA Layanan. Diakses dari <https://servicedesk.telkomuniversity.ac.id/survei-wa-layanan/>
- Evi, T., & Malabay, M. (2015). *Analisis Pengembangan Aplikasi Web Untuk Profil Perusahaan*. Paper presented at the Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF).
- Fahmeyzan, D., Soraya, S., & Etmy, D. (2018). Uji normalitas data omzet bulanan pelaku ekonomi mikro desa senggigi dengan menggunakan skewness dan kurtosis. *Jurnal Varian*, 2(1), 31-36.

- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114. Diakses dari <https://journal.formosapublisher.org/index.php/jiph/article/view/937>. doi:10.55927/jiph.v1i2.937
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to design and evaluate research in education* (Vol. 7): McGraw-hill New York.
- Grembergen, W. V. (2000). *The balanced scorecard and IT governance*. Paper presented at the IRMA Conference.
- Grembergen, W. V., & Saull, R. (2001, 6-6 Jan. 2001). *Aligning business and information technology through the balanced scorecard at a major Canadian financial group: its status measured with an IT BSC maturity model*. Paper presented at the Proceedings of the 34th Annual Hawaii International Conference on System Sciences.
- Haerani, R. (2017). Mengukur Tingkat Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Di Perguruan Tinggi Menggunakan IT Balanced Scorecard. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 4.
- Halawa, M. M. D., Situmeang, R. R., & Manalu, M. R. (2021). Pengaruh kualitas produk, promosi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 339-347.
- Hamdan, A., Yahaya, J., Deraman, A., & Jusoh, Y. (2016). The success factors and barriers of information technology implementation in small and medium enterprises: An empirical study in Malaysia. *International Journal of Business Information Systems*, 21, 477. doi:10.1504/IJBIS.2016.075257
- Hevner, A., R. A., March, S., T. S., Park, Park, J., . . . Sudha. (2004). Design Science in Information Systems Research. *Management Information Systems Quarterly*, 28, 75.
- 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.
- Jenatabadi, H. S. (2015). An overview of organizational performance index: Definitions and measurements. *Available at SSRN 2599439*.
- Kaplan, R. (2010). Conceptual Foundations of the Balanced Scorecard. *Handbooks of Management Accounting Research*, 3, 1253-1269.
- Kaplan, R. S., & David, P. (1992). The Balanced Scorecard—Measures That Drive Performance. *Harvard business review*, 70(1), 71-79.
- Kurniyanti, V. A., & Murdiani, D. (2022). Perbandingan Model Waterfall Dengan Prototype Pada Pengembangan System Informasi Berbasis Website. *Jurnal Fusion*, 2(08), 669-675.
- Lebas, M. J. (1995). Performance measurement and performance management. *International Journal of Production Economics*, 41(1), 23-35. Diakses dari <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/092552739500081X>. doi:[https://doi.org/10.1016/0925-5273\(95\)00081-X](https://doi.org/10.1016/0925-5273(95)00081-X)
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6 (1), 33–39. In.

- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9-25.
- Nuryadi, N., Astuti, T. D., Sri Utami, E., & Budiantara, M. (2017). Dasar-Dasar Statstik Penelitian. In: Sibuku Media.
- Perangin-angin, S. W. (2020). *Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada PT. Mirota Nayan Menggunakan IT Balanced Scorecard*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta,
- Rahmah, M. (2013). Diakses dari [http://etheses.uin-malang.ac.id/1823/7/09410136\\_Bab\\_3.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/1823/7/09410136_Bab_3.pdf)
- Rivai, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 213-223.
- Rohman, M. A. (2023). Pengertian R tabel beserta penggunaannya untuk uji validitas. Diakses dari <https://sekolahstata.com/r-tabel/>
- Shodiq, F. A., & Direktorat Pusat Teknologi Informasi. (2023a). Laporan Pencapaian Layanan TW 2 Tahun 2023. Diakses dari <https://servicedesk.telkomuniversity.ac.id/laporan-pencapaian-layanan-tw-2-tahun-2023/>
- Shodiq, F. A., & Direktorat Pusat Teknologi Informasi. (2023b). Transfer Knowledge 1:1 Website. Diakses dari <https://servicedesk.telkomuniversity.ac.id/transfer-knowledge-11-website/>
- Sholichah, R. M. (2016). *Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Data Center Dinas Perhubungan Kota Batu Menggunakan IT Balanced Scorecard*. Universitas Brawijaya,
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2006). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. *Jakarta: Rineka Cipta*, 134.
- Sulaiman. (2020). Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai. *Akuntanika*, 6(1), 38-45.
- Tanuwijaya, H., & Sarno, R. (2010). *Comparison of COBIT Maturity Model and Structural Equation Model for Measuring the Alignment between University Academic Regulations and Information Technology Goals*.
- Utami, A. W., & Samopa, F. (2013). Analisa kesuksesan sistem informasi akademik di perguruan tinggi dengan menggunakan d & m is success model (studi kasus: ITS Surabaya). *SISFO Vol 4 No 5*, 4.
- Waggoner, D. B., Neely, A. D., & P. Kennerley, M. (1999). The forces that shape organisational performance measurement systems:: An interdisciplinary review. *International Journal of Production Economics*, 60-61, 53-60. Diakses dari <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527398002011>. doi:[https://doi.org/10.1016/S0925-5273\(98\)00201-1](https://doi.org/10.1016/S0925-5273(98)00201-1)
- Widhiarso, W. (2012). Tanya jawab tentang uji normalitas. *Fakultas Psikologi UGM*, 1-5.
- Wiyati, R. K. (2015). Penggunaan IT Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada Stikom Bali. *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, 10(1), 120-128.

- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
- Zara, A. D. M., & Suprpto, A. D. H. (2018). Penyusunan IT Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Pusat SIM Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.