



PENENTUAN KEY PERFORMANCE INDICATORS DENGAN METODE PERFORMANCE PRISM (STUDI KASUS PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI)

Trisna Mesra¹⁾, Fitra²⁾, Nuryasin Abdillah³⁾, Rudi Faisal⁴⁾, Melliana⁵⁾, Qomarotun Nurlaila⁶⁾

^{1,2,3,4,5)} Program Studi Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Dumai

⁶⁾ Program Studi Teknik Mesin, Universitas Riau Kepulauan

E-mail: trisnamesra74@gmail.com¹⁾, famukhtyfitra@gmail.com²⁾

, yasinabdillah10@gmail.com³⁾, faisalrudifaisal@gmail.com⁴⁾, mellianna52@gmail.com⁵⁾,
laila@ft.unrika.ac.id⁶⁾

ABSTRAK

Sekolah Tinggi Teknologi Dumai, sebagai satu-satunya Institusi Pendidikan Tinggi Teknik di Kota Dumai terus bertekad untuk selalu meningkatkan kinerjanya. Program studi Teknik Industri berusaha melakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu pendidikan, disamping itu juga perlu dilakukan pengukuran kinerja sebagai usaha untuk melakukan perbaikan kinerja di setiap aspek kinerja program studi. Penelitian ini berkaitan dengan penilaian kinerja program studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Dumai dengan metode Performance Prism. Metode ini memiliki lima segi yaitu atas dan bawah adalah stakeholder satisfaction yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan stakeholder contribution yang diperoleh dengan wawancara yang digunakan untuk mengidentifikasi tujuan program studi yang kemudian digunakan untuk mengidentifikasi strategi, proses, dan kapabilitas. Key Performance Indicators (KPI) Program Studi Teknik Industri yang telah terbentuk dari proses dan kapabilitas yang telah diidentifikasi adalah sebanyak 19 KPI.

Kata kunci : pengukuran kinerja, performance prism, stakeholder

ABSTRACT

Dumai College of Technology, as the only Technical Higher Education Institution in Dumai City, continues to be determined to always improve its performance. The Industrial Engineering study program seeks to make improvements to improve the quality of education, besides that it is also necessary to measure performance as an effort to improve performance in every aspect of the study program's performance. This research is related to the performance assessment of the Industrial Engineering study program at the Dumai College of Technology using the Performance Prism method. This method has five aspects, namely top and bottom are stakeholder satisfaction which is obtained from distributing questionnaires and stakeholder contribution which is obtained by interviews which are used to identify study program objectives which are then used to identify strategies, processes and capabilities. Key Performance Indicators (KPI) for the Industrial Engineering Study Program which has been formed from the processes and capabilities that have been identified are 19 KPIs.

Keyword: performance measurement, performance prism, stakeholders.



1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini terus mengalami kemajuan sehingga mengharuskan lembaga pendidikan terus menerus melakukan perbaikan dan mengevaluasi diri. Salah satu yang perlu dilakukan adalah dengan melakukan pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Melihat begitu pentingnya pengukuran kinerja tersebut, setiap organisasi berusaha semaksimal mungkin melakukan pengukuran kinerja secara menyeluruh yang nantinya diharapkan dapat diketahui seberapa jauh kinerja yang telah dilakukan sehingga hasilnya dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam pengambilan keputusan selanjutnya.

Program Studi Teknik Industri merupakan salah satu program studi yang ada di Sekolah Tinggi Teknologi Dumai. Supaya mampu bertahan dalam peningkatan manajemen pengelolaan dan mutu sumber daya manusia yang dihasilkan, maka sangat perlu dilakukan berbagai perbaikan dan evaluasi serta peningkatan mutu layanan. Salah satu usaha yang dilakukan melalui pengukuran kinerja di setiap aspek kinerja program studi. Data mahasiswa terdaftar selama tiga tahun terakhir cenderung naik berkisar rata-rata 150 mahasiswa pertahun. Ini menunjukkan bahwa Program Studi Teknik Industri perlu melakukan peningkatan kualitas dan evaluasi. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan melakukan penilaian kinerja Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Dumai metode Performance Prism. Dimana ruang lingkup *performance prism* meliputi interaksi antara *Stakeholder Contribution* dan *Stakeholder Satisfaction* yang kemudian diproyeksikan kedalam *strategy, process, and capability*. Sistem pengukuran kinerja yang dapat digunakan oleh manajemen untuk mengevaluasi kinerjanya. Hasil evaluasi ini akan sangat penting untuk merencanakan dan menentukan langkah-langkah strategis dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut visi, misi dan tujuan lembaga [1].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul "Penentuan *Key Performance*

Indicators (KPI) Dengan Metode *Performance Prism* (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Dumai)".

2. TINJAUAN PUSTAKA (Heading)

[2] melakukan penelitian yang berjudul "Menggunakan Metode *Performance Prism* Dalam Merancang Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kinerja PT. Grahawita Santika di industri perhotelan yang sangat kompetitif, khususnya di tengah pandemi COVID-19 yang menurunkan jumlah pengunjung hotel. Fokus utamanya adalah pada pengidentifikasian dan implementasi strategi untuk meningkatkan kepuasan berbagai *stakeholder*, yang mencakup konsumen, karyawan, investor, supplier, serta tanggung jawab sosial terhadap pemerintah dan masyarakat. Penelitian menggunakan metode *Performance Prism* untuk analisis kinerja perusahaan. Ini melibatkan pengidentifikasian 38 *Key Performance Indicators* (KPI) yang mencakup aspek seperti kepuasan konsumen, kinerja karyawan, dan hubungan dengan investor dan supplier. KPI ini dikategorikan dalam tiga kriteria: *Strategy, Process, dan Capability*. Metode *Analytic Hierarchy Process (AHP)* digunakan untuk memberikan bobot pada KPI, dan OMAX scoring digunakan untuk menghitung nilai performansi. Hasilnya menunjukkan bahwa aspek *Capability* memiliki performa tertinggi. Beberapa area yang perlu ditingkatkan termasuk pengembangan fasilitas hotel, metode promosi yang lebih kreatif, dan penyampaian informasi yang lebih detail tentang fasilitas hotel. Penelitian ini merekomendasikan pembentukan tim khusus di PT. Grahawita Santika untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja secara berkala, serta menerapkan hasil evaluasi untuk mencapai peningkatan kinerja yang berkelanjutan dan optimal.

Sementara [3] melakukan penelitian yang berjudul "Penetapan *Key Performance Indicators* Menggunakan Metode *Performance Prism* (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri Universitas Krisnadwipayana)". Penelitian ini bertujuan untuk menetapkan *Key Performance Indicators* (KPI) bagi Program Studi Teknik Industri Universitas Krisnadwipayana menggunakan metode *Performance Prism*, yang diintegrasikan dengan

proses pembobotan melalui Analytical Hierarchy Process (AHP). Penelitian ini berhasil mengidentifikasi 15 KPI yang relevan untuk meningkatkan dan mengevaluasi kinerja program studi.

Penelitian dengan judul “Penentuan *Key Performance Indicators* (KPI) Dengan Metode *Performance Prism* (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Palembang) dilakukan oleh [4]. Jurnal ini bertujuan untuk menentukan *Key Performance Indicators* (KPI) bagi Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Palembang, menggunakan metode *Performance Prism*. Metode penelitian meliputi pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara untuk menilai *stakeholder satisfaction* dan *contribution*, serta identifikasi *objective*, strategi, proses, dan kapabilitas program studi. Penelitian ini berhasil mengidentifikasi 26 KPI yang relevan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja program studi.

2.1. Pengertian Manajemen Kinerja

Manajemen Kinerja adalah pengelolaan pencapaian hasil wujud yang efektif dan efisien dalam upaya pekerja, manajer untuk keberhasilan organisasi serta tujuan yang diinginkan tercapai. Sedangkan kinerja merupakan sebuah proses bagaimana pengelolaan pekerjaan sementara berlangsung untuk menuju pada kesuksesan. Kinerja atau disebut dengan *performance*, perolehan prestasi kerja dan pencapaian hasil kerja, baik secara individu, kelompok maupun organisasi saling bersinergi untuk menghubungkan serangkaian aktivitas organisasi atau perusahaan dalam melaksanakan strategi guna pengembangan sistem umpan balik dengan berbagai kemampuan kinerja yang telah dirancang sebelumnya, [5].

Beberapa definisi tentang pengertian manajemen kinerja. Costello (1994) dalam [5] menyatakan bahwa manajemen kinerja merupakan dasar dan kekuatan pendorong yang berada di belakang semua keputusan organisasi, usaha kerja, dan alokasi sumber daya. Sementara Armstrong dan baron (1998) berpendapat bahwa manajemen kinerja adalah pendekatan strategis dan terpadu untuk menyampaikan sukses

berkelanjutan pada organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja didalamnya dan dengan mengembangkan kapabilitas tim dan kontributor individu. Sedangkan Armstrong (2009) menyatakan bahwa manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati.

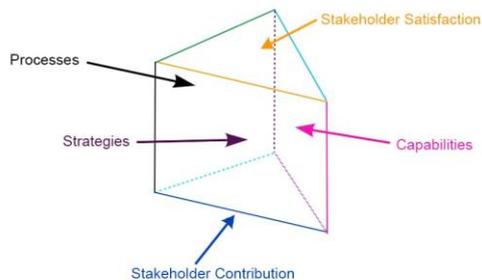
Menurut Wibowo dalam [5] menyatakan bahwa manajemen kinerja tidak hanya menfokuskan pada keluaran dan hasil kerja langsung dari sumber daya manusia. Manajemen kinerja perlu memerhatikan manfaat atau dampak dari hasil kerja. Dampak hasil kerja dapat bersifat positif bagi organisasi, misalnya karena keberhasilan seseorang mewujudkan prestasinya berdampak meningkatkan motivasi sehingga semakin meningkatkan kinerja organisasi. namun demikian, dampak keberhasilan seseorang dapat bersifat negatif, misalnya karena bangga terhadap keberhasilannya, berdampak pada perubahan perilaku yang mengakibatkan suasana kerja menjadi tidak kondusif.

2.2. Performance Prism

Performance Prism merupakan model yang berusaha melakukan penyempurnaan terhadap metode sebelumnya, seperti *balance scorecard* dan *integrated Performance Measurement System*. Metode *performance prism* merupakan metode pengukuran kinerja perusahaan yang dikembangkan oleh Andy Nelly, Chris Adam, dan Mike Kemerley dari *University of Cambridge*, pada tahun 2000. Seperti metode *integrated Performance Measurement System*, sistem pengukuran kinerja dengan dengan metode *Performance Prism* diawali dengan mengidentifikasi tuntutan *stakeholder*, metode ini juga mempertimbangkan kontribusi dari *stakeholder*. [6].

Sesuai dengan namanya, metode *Performance Prism*, merupakan metode pengukuran kinerja yang menggambarkan kinerja organisasi sebagai bangunan tiga dimensi prisma yang memiliki lima bidang sisi yang saling

berhubungan, dua sisi merupakan tutup dan alas, serta tiga alas lainnya merupakan sisi tegak. Dalam metode ini terdapat lima perspektif yang digambarkan sebagai sisi – sisi dari prisma. Dua sisi tutup dan alas digambarkan oleh tuntutan *stakeholder* dan kontribusi *stakeholder*. Sedangkan tiga sisi tegak digambarkan sebagai strategi, proses, dan kapabilitas perusahaan. Masing – masing dari lima segi *performance Prism* saling berhubungan yang menghadirkan satu bagian penting yang menentukan kesuksesan. Beban diberikan kepada masing – masing dan akan tergantung pada sasaran akhir strategis kesuksesan tertentu. Nelly, Adam, dan Kemerlry dalam [7]. Dibawah ini adalah Gambar 1 kerangka metode *performance Prism*.



Gambar. 1 Kerangka kerja metode *performance prism*

2.2.1. Segi Kepuasan Stakeholder (*stakeholder satisfaction*)

Segi yang pertama adalah kepuasan *stakeholder*. Pada segi ini mempertanyakan siapa *stakeholder* dan apa yang mereka ingin dan perlukan. Segi ini dengan bebas memiliki pandangan lebih luas dibanding pandangan *stakeholder balanced scorecard*, tidak memperhatikan karyawan, para penyalur, mitra persekutuan atau para perantara serta tidak ada sebutan bagi para pengatur golongan berpengaruh atau masyarakat sekitar yang juga merupakan bagian dari *stakeholder* perusahaan yang dapat mempunyai dampak substansi pada performansi dan kesuksesan dari suatu organisasi. Berbeda dengan yang ada didalam metode *Performance Prism*, segi pertama dalam metode ini adalah paerspektif *stakeholder*, dengan tegas mempertanyakan apa yang mereka inginkan dan perlukan.[6].

2.2.2. Strategi (*strategy*)

Segi yang kedua berkonsentrasi pada strategi yang secara kebiasaan telah diargumentasikan bahwa ukuran harus diperoleh dari strategi. Sesungguhnya argumen tersebut adalah salah satu alasan suatu organisasi mempunyai suatu strategi adalah untuk menyampaikan nilai kepada beberapa satuan *stakeholder*. Titik awalnya adalah “siapa saja *stakeholder* dan apa yang mereka ingin dan perlukan?”. Hanya ketika pertanyaan ini telah dijawab kita mulai menyelidiki strategi apa yang harus digunakan untuk memastikan kekurangan dan kebutuhan *stakeholder* dapat dicukupi. Oleh karena itu segi prisma yang kedua mempertanyakan “strategi apa yang kita perlukan untuk memastikan kekurangan dan kebutuhan *stakeholder* dapat tercukupi?”.

Strategi dalam metode ini diartikan sebagai program yang luas untuk menjelaskan dan mencapai tujuan organisasi yang terdiri dari sasaran pengadoptasian jalur tindakan serta pengalokasian sumberdaya unuk mencapai sasaran tersebut. Nelly, Adam, dan Kemerlry (2000).

2.2.3. Segi Proses (*Process*)

Segi yang ketiga pada metode ini adalah proses. Pertanyaan yang akan timbul tentang proses adalah “ proses apa yang harus di lakukan dalam rangka menjalankan strategi yang telah di tetapkan?/ proses dalam metode *performance prism* merupakan kegiatan – kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam menjalankan strategi untuk mencapai tujuan. Nelly, Adam, dan Kemerlry (2000).

2.2.4. Segi kapabilitas (*capability*)

Setelah segi proses diidentifikasi, maka segi selanjutnya yaitu segi kapabilitas. Kapabilitas juga sering di identifikasikan sebagai kapasitasperusahaan untuk menggunakan sumberdaya yang diintegrasikan untuk mencapai tujuan akhir yang di inginkan..

2.2.5. Segi kontribusi stakeholder (*stakeholder contribution*)

Segi akhir dan ke lima daei metode *performance prism* adalah segi kontribusi *stakeholder* segi ini telah dimasukan sebagai komponen terpisah karena itu mengenali fakta bahwa tidak hanya organisasi harus menyampaikan nilai kepada *stakeholder* mereka, tetapi organisasi itu masuk ke suat hubungan dengan *stakeholder* yang perlu melibatkan pendukung organisasi tersebut.

Berdasarkan gambar kerangka metode *performance prism*, dapat dilihat bahwa tuntutan serta kontribusi *stakeholder* akan menopang berdirinya ke iga sisi tegak yaitu: strategi, proses, dan kapabilitas perusahaan. Dalam artian yang sesungguhnya, metode ini mencoba menentukan bahwa perencanaan sistem pengukuran kinerja perusahaan harus dengan mengidentifikasi tuntutan *stakeholder* terhadap perusahaan serta kontribusi *stakeholder* yang diharapkan oleh perusahaan. Tuntutan dan kntribusi *stakeholder* ini kemudian dijadikan landasan dalam menentukan strategi, proses, kapabilitas perusahaan yang dianggap strategis untuk diukur. Disini terlihat adanya keterkaitanantara perspektif pada satu sisi sisi prisma dengan perspektif pada sisi prisma yang lainnya. Nelly,Adam, dan Kemerlry (2000)

2.3. Tahapan Performance Prism

Performance Prism mempunyai tahapan didalam desain pengukuran kinerja sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi *stakeholder satisfaction* dan *stakeholder contribution* dari masing – masing *stakeholder* yang dimiliki perusahaan.
2. Menetapkan tujuan(*objective*).
3. Menyesuaikan strategi, proses, dan kapabilitas yang dimiliki perusahaan dalam memenuhi tujuan.
4. Mengidentifikasi pengukuran yang digunakan untuk pencapaian tujuan tersebut.
5. Mengecek apakah ada pengukuran yang konflik
6. Menjabarkan spesifikasi masing – masing pengukuran. Nelly, Adam, dan Kemerlry (2000).

3. METODE PENELITIAN

3.1. Metodologi penelitian

Adapun tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Rekognisi *stakeholder satisfaction*
Rekognisi dikerjakan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pihak-pihak *stakeholder*
- b. Rekognisi *stakeholder contribution*
Hasilnya diperoleh dengan melakukan metode wawancara kepada para pemangku kepentingan program studi. Hal ini dilakukan untuk melihat kontribusi dari masing-masing pihak pemangku kepentingan.
- c. Mengidentifikasi penetapan tujuan (*objectives*)
Bersumber kepada data *stakeholder satisfaction* yang telah didapat, tahap berikutnya adalah penetapan tujuan (*objectives*) yang menjadi fokus dari program studi untuk merespons kepuasan masing-masing *stakeholder*.
- d. *Rekognisi strategy, process* dan *capability*.
Dokumentasi data perihal *strategy, process* dan *capability* yang dipunyai oleh program studi didapat melewati langkah pengamatan secara langsung dan metode wawancara dengan ketua program studi.
- e. Pengidentifikasian *key performance indicator* (KPI)
- f. Validasi dan verifikasi *key performance indicators*
- g. Proses pembobotan menggunakan Analytic Hierarchy Process (AHP)

Tahap berikutnya adalah proses pembobotan KPI dengan Analytic Hierarchy Process (AHP), dimana hal ini dilakukan untuk menentukan skala prioritas berdasarkan persepsi para pengambil keputusan untuk memilih keputusan yang terbaik.

3.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada *stakeholder*

3.3. Pengolahan dan Pembahasan Data

Pengolahan data hasil penyebaran kuesioner dengan menggunakan software SPSS versi 24.0.

3.4. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan Pembahasan dilakukan terhadap setiap tahapan metodologi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner pendahuluan dilakukan untuk penetapan atribut awal yang didapat dari penelitian terdahulu dan juga dari penyaringan indikator LAM Teknik. Pengolahan data atribut awal menggunakan Uji Cochran untuk memvalidasi atribut yang akan digunakan. Dari uji Cochran diperoleh atribut awal yang dianggap responden mempunyai rasio kepentingan yang sama.

4.1. Pengujian Hasil Kuesioner

Pengolahan data hasil kuesioner meliputi uji validitas dan reliabilitas, diolah dengan menggunakan bantuan paket program *Statistical Package for Social Science (SPSS) 24.0 for windows*.

4.1.1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah atribut-atribut penelitian dalam suatu set variabel dapat mewakili apa yang ingin diukurnya. Adapun hipotesa untuk pengujian validitas ini adalah bahwa skor masing-masing atribut berkorelasi positif dengan set variabelnya. Hasil pengujian validitas dapat dilihat di Tabel 1.

Tabel 1. Uji Validitas

Stakeholder	Variabel	Angka Korelasi (r tabel)	Angka Korelasi (r hitung)	Keti
Mahasiswa	X1	0.296	0.718	valid
	X2	0.296	0.661	valid
	X3	0.296	0.557	valid
	X4	0.296	0.552	valid
	X5	0.296	0.396	valid
	X6	0.296	0.389	valid
	X7	0.296	0.591	valid
Dosen/Karyawan	X1	0.388	0.675	valid
	X2	0.388	0.677	valid

Alumni/lulus	X3	0.388	0.771	valid
	X4	0.388	0.765	valid
	X5	0.388	0.480	valid
	X6	0.388	0.567	valid
	X1	0.412	0.452	valid
	X2	0.412	0.748	valid
Masyarakat sekitar	X3	0.412	0.712	valid
	X1	0,359	0,718	valid
	X2	0,359	0,473	valid
	X3	0,359	0,695	valid

4.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi suatu instrumen ukur di dalam mengukur konsep yang sama. Dengan kata lain, bila suatu instrumen ukur dipakai dua kali, untuk mengukur konsep yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka instrumen ukur tersebut dianggap reliabel. Adapun hipotesa untuk pengujian reliabilitas adalah bahwa skor masing-masing atribut berkorelasi positif dengan komposit set variabelnya. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat di Tabel 2.

Tabel 2. Uji reliabilitas

Stakeholder	Cronbah's alfa	Keterangan
Mahasiswa	0.630	reliabel
Karyawan dan dosen	0.532	reliabel
Alumni/lulusan	0.615	reliabel
Masyarakat	0,645	reliabel

4.1.3. Stakeholder Satisfaction dan Stakeholder Contribution

Program Studi teknik industri STT Dumai harus mengetahui keinginan dan kebutuhan para *stakeholdernya*, sehingga *stakeholder* dapat memberikan kontribusi yang diharapkan oleh perguruan tinggi di masa mendatang. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner dengan pihak *stakeholder* dan pihak manajemen Program Studi Teknik Industri STT Dumai, maka dapat

diketahui keinginan dan kontribusi dari masing-masing *stakeholder* ditunjukkan dalam Tabel 3 dan 4

Tabel 3. *Stakeholder satisfaction*

Stakeholder	Stakeholder Satisfaction
Mahasiswa	1 Pelayanan yang ramah dan memuaskan
	2 Kemudahan dalam administrasi
	3 Kondisi perkuliahan yang nyaman
	4 Tersedia fasilitas fisik yang sesuai dan nyaman
	5 Informasi mudah dan cepat
	6 Kelengkapan prasarana penunjang kegiatan mahasiswa
	7 Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi maupun kurang mampu
Karyawan/dosen	1 Kondisi kerja yang nyaman
	2 Keluhan terhadap dosen dan karyawan di perhatikan
	3 Pengadaan peralatan kerja yang baik
	4 Penghargaan bagi dosen dan karyawan berprestasi
	5 Pelatihan dosen dan karyawan
	6 Dosen dan karyawan yang produktif
Alumni/lulusan	1 Cepat mendapatkan pekerjaan
	2 Tersedianya info lowongan kerja bagi lulusan
	3 Tersedia suatu wadah bagi alumni agar terjalin komunikasi yang baik

dengan program studi berkelanjutan

Masyarakat	1 Memberikan citra yang positif
	2 Diadakan kegiatan sosial
	3 Terciptanya lulusan yang peduli terhadap lingkungan sekitar dan masyarakat

Tabel 4. *Stakeholder Contribution*

Stakeholder	Stakeholder Contribution
Mahasiswa	1 Memberikan keuntungan berupa profit bagi perguruan tinggi
	2 Membantu mempromosikan kampus atau perguruan tinggi
	3 Loyal (menjadi pelanggan)
	4 Memenuhi pangsa pasar dunia kerja/industri
Karyawan/dosen	1 Memberikan pelayanan yang baik bagi mahasiswa
	2 Bekerja disiplin sesuai aturan
	3 Memberikan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa
	4 Membantu mempromosikan prodi prodi di STT Dumai
Alumni/lulusan	1 Membawa nama baik perguruan tinggi di dunia industri
	2 Memberikan informasi yang baik bagi perguruan tinggi
	3 Memberikan dukungan informasi bagi kampus
Masyarakat	1 Memberikan citra yang positif akan keberadaan perguruan tinggi

4.2. Identifikasi Tujuan Strategis (*Objective*)

Setelah dilakukan identifikasi terhadap *stakeholder satisfaction* dan *stakeholder contribution*, selanjutnya dilakukan identifikasi *objective* untuk memenuhi kepuasan *stakeholder*.

Tabel 5. Kepuasan dan kontribusi *stakeholder*

Tabel 5. menunjukkan pengelompokan kepuasan dan kontribusi *stakeholder* yang sama ke dalam *objective*. Validasi *objective* dilakukan melalui wawancara dengan Kaprodi Teknik Industri STT Dumai.

Stakeholder	Stakeholder Satisfaction	Stakeholder Contribution	Objective
Mahasiswa	1 Pelayanan yang ramah dan memuaskan	1 Memberikan keuntungan berupa profit bagi perguruan tinggi	1 Meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik
	2 Kemudahan dalam administrasi	2 Membantu mempromosikan kampus atau perguruan tinggi	2 Mempertahankan loyalitas mhs
	3 Kondisi perkuliahan yang nyaman	3 Loyal (menjadi pelanggan)	
	4 Tersedia fasilitas fisik yang sesuai dan nyaman	4 Memenuhi pangsa pasar dunia kerja/industri	
	5 Informasi mudah dan cepat		
	6 Kelengkapan prasarana penunjang kegiatan mahasiswa		
	7 Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi maupun kurang mampu		
Dosen /karyawan	1 Kondisi kerja yang nyaman	1 Memberikan pelayanan yang baik bagi mahasiswa	1 Meningkatkan kepuasan dosen dan karyawan
	2 Keluhan terhadap dosen dan karyawan di perhatikan	2 Bekerja disiplin sesuai aturan	2 Meningkatkan disiplin dosen dan karyawan
	3 Pengadaan peralatan kerja yang baik	3 Memberikan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa	3 Meningkatkan kinerja dosen dan karyawan dalam melayani mhs
	4 Penghargaan bagi dosen dan karyawan berprestasi	4 Membantu mempromosikan prodi prodi di STT Dumai	
	5 Pelatihan dosen dan karyawan		
	6 Dosen dan karyawan yang produktif		
Lulusan	1 Cepat mendapatkan pekerjaan	1 Membawa nama baik perguruan tinggi di dunia industri	1 Meningkatkan kepuasan dunia industri terhadap STT Dumai
	2 Tersedianya info lowongan kerja bagi lulusan	2 Memberikan informasi yang baik bagi perguruan tinggi	
	3 Tersedia suatu wadah bagi alumni agar terjalin komunikasi yang baik dengan program studi berkelanjutan	3 Memberikan dukungan informasi bagi kampus	
Masyarakat	1 Memberikan citra yang positif	1 Memberikan citra yang positif akan keberadaan perguruan tinggi	1 Membantu mengembangkan sektor usaha di

- 2 Diadakan kegiatan sosial
- 3 Terciptanya lulusan yang peduli terhadap lingkungan sekitar dan masyarakat

4.3. Identifikasi Strategi, Proses, dan Kapabilitas

Identifikasi strategi, proses, kapabilitas yang dimiliki oleh perguruan tinggi harus dilakukan terlebih dahulu sebelum menentukan indikator kinerja. Identifikasi strategi dilakukan untuk mengetahui apakah strategi yang dimiliki perguruan tinggi telah dapat memberikan nilai (*value*) kepada para *stakeholder* atau tidak. Setelah itu, identifikasi proses dan kapabilitas dalam pemenuhan tujuan strategis dilakukan sebagai panduan dalam mengarahkan indikator kinerja yang tepat. Jika tujuan strategis terpenuhi, maka perguruan tinggi telah mampu memenuhi kepuasan dan keinginan para *stakeholder*. Strategi adalah titik tolak atau referensi bagi keseluruhan proses manajemen. Peranan strategi adalah sebagai teori tentang bagaimana mencapai sasaran perguruan tinggi dan turut menentukan keberhasilan program studi dalam jangka panjang. Strategi ini disesuaikan dengan visi dan misi program studi. Visi program studi Teknik Industri adalah Menjadi Program Studi Teknik Industri terbaik yang mampu mengisi pembangunan daerah dan nasional pada dunia industri tahun 2022. Misi Program studi teknik industri adalah Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang bermutu untuk menghasilkan sarjana Teknik Industri, Mengembangkan dan menyelenggarakan penelitian Teknik Industri dengan memanfaatkan aplikasi teknologi informasi, Melaksanakan kegiatan pengabdian pada masyarakat sebagai salah satu proses pematapan dan pemanfaatan ilmu untuk masyarakat khususnya yang berkaitan dengan perancangan sistem kerja ergonomi, Mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam ilmu pengetahuan dan teknologi menuju

keluhuran akhlak dan kematangan profesional.

Proses identifikasi strategi dilakukan melalui wawancara dengan pengelola prodi Teknik Industri. Selanjutnya adalah identifikasi proses dan kapabilitas dalam pemenuhan *objective*. Identifikasi proses dan kapabilitas dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara dengan pengelola prodi.

Tabel 6. menunjukkan hasil identifikasi strategi, proses dan kapabilitas prodi teknik industri. Sebagai contoh, untuk memenuhi *objective* meningkatkan kepuasan mahasiswa diperlukan empat strategi, yaitu menyediakan dosen yang berkualitas, menyediakan tenaga kependidikan berkualitas, menyediakan sarpras yang baik, menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi. Kemudian identifikasi proses yang dibutuhkan untuk mendukung strategi, yaitu proses dosen studi lanjut, training baik tenaga kependidikan, sarpras yang menunjang perkuliahan, proses pemberian beasiswa. Kemudian diidentifikasi kapabilitas program studi yang mendukung berjalannya proses tersebut. Proses pendidikan membutuhkan kapabilitas program studi yaitu metode pengajaran yang berkualitas dan menyenangkan, pelayanan akademik yang memuaskan, kemudahan dalam memperoleh beasiswa.

Tabel 6. Strategi, Proses dan Kapabilitas

Stakeholder	Tujuan	Strategi	Proses	Kapabilitas
Mahasiswa	Meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik	1. Menyediakan Dosen yang berkualitas 2. Menyediakan tenaga kependidikan yang berkualitas 3. menyediakan sarpras yang berkualitas	1. Dosen studi lanjut 2. Tenaga kependidikan selalu mengikuti training 3. Sarpras yang bisa menunjang proses perkuliahan	1. Metode pengajaran yang baik/berkualitas 2. Pelayanan terhadap mahasiswa memuaskan 3. Perkuliahan yang menyenangkan
	Mempertahankan loyalitas mhs	Memberikan biaya perkuliahan sesuai kemampuan mhs	Pembayaran uang kuliah bertahap	Adanya kemudahan dalam proses pembayaran uang perkuliahan
		Memberikan kesempatan mendapatkan beasiswa bagi mhs yang berprestasi	Memberikan beasiswa	Adanya kriteria bagi penerima beasiswa
Dosen/karyawan	Meningkatkan kepuasan dosen dan karyawan	Pemberian bonus bagi karyawan dan dosen yang berprestasi	Memberikan reward	Kemampuan manajemen menilai kinerja karyawannya
	Meningkatkan disiplin dosen dan karyawan	Absensi dan monitoring kehadiran dosen dan karyawan	Melakukan absensi dan monitoring kehadiran dosen	Adanya monitoring kehadiran dosen dan karyawan
	Meningkatkan kinerja dosen dan karyawan dalam melayani mhs	Memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa	Proses pembelajaran yang menyenangkan bagi mahasiswa	Adanya suasana akademik yang menyenangkan dan kondusif
Lulusan	Meningkatkan kepuasan dunia industri terhadap STT Dumai	Menyediakan informasi Loker bagi lulusan	Memberikan informasi setiap loker kepada [lulusan]	Mahasiswa cepat mendapatkan pekerjaan
Masyarakat	Membantu mengembangkan sektor usaha di sekitar kampus	Turut membantu kelancaran proses pembelajaran di perguruan tinggi	Menjaga suasana lingkungan akademik yang kondusif	Proses pembelajaran lancar

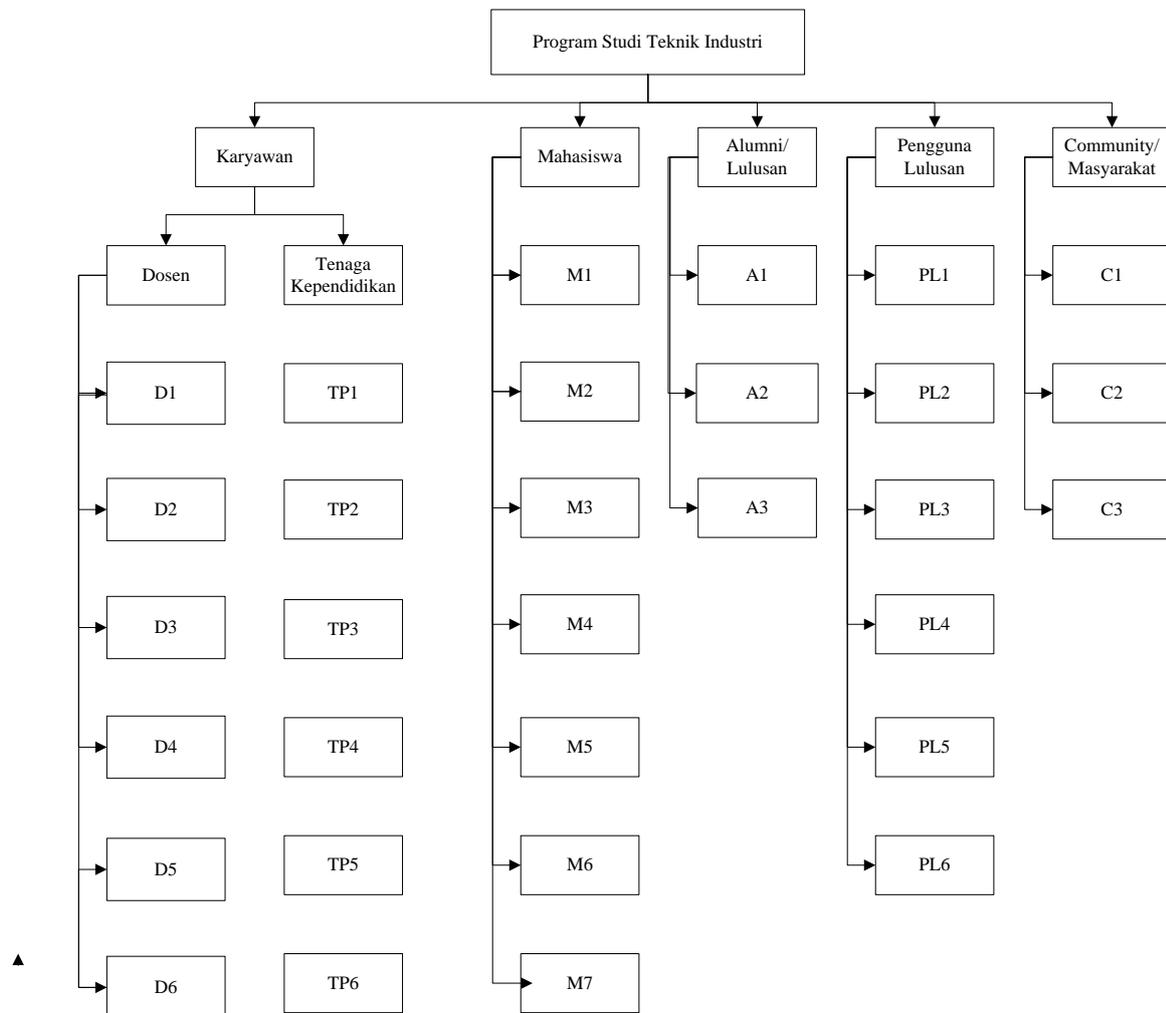
4. Desain Tingkatan Key Performance Indicator (KPI) Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Dumai

Penentuan KPI dilakukan berdasarkan *objective*, strategi, proses dan kapabilitas yang telah diperoleh. KPI digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan dari strategi program studi.

KPI diperoleh melalui diskusi dengan pihak manajemen program studi dan melakukan studi pustaka mengenai Indikator penilaian matrik akreditasi prodi teknik industri.

Gambar 2 menunjukkan struktur hierarki sistem pengukuran kinerja Program Studi Teknik Industri. Level 1 adalah *stakeholder*, level 2

adalah *objective* dari masing- masing *stakeholder*, dan level terakhir adalah PI. Hierarki ini akan menjadi dasar dalam pembobotan dengan metode *Analytic Hierarchy Process (AHP)* untuk mengukur pengaruh antar kriteria.



Gambar 2. Struktur Hierarki *Key Performance indicators* Program Studi Teknik Industri STT Dumai

Dari hasil pembobotan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode AHP diperoleh beberapa KPI yang memiliki nilai tertinggi antara lain % Rata-rata tunggu lulusan mendapat pekerjaan pertama, % keikutsertaan mahasiswa dalam Penelitian dan PKM dosen, Jumlah penelitian dosen yang mendapat pendanaan dikti, % terbentuknya pencapaian restra , % dokumen yang tertata dan terdokumentasi . Semua data yang telah disebutkan diatas dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut :

Tabel 7. KPI Program studi teknik industri

No KPI	Ukuran	Bobot
1	% dokumen yang tertata dan terdokumentasi	0,243
2	% terbentuknya pencapaian restra	0,389
3	% calon mahasiswa yang mendaftar dan registrasi	0,180
4	Jumlah dan mutu kerja laboran dan assiten lab	0,188

5	% dosen S3	0,128
6	% dosen berjenjang lektor kepala	0,056
7	% dosen yang ikut asosiasi teknik industri	0,033
8	Tingkat kehadiran dosen dalam mengajar	0,106
9	Jumlah penelitian dosen yang mendapat pendanaan dikti	0,293
10	Jumlah tenaga Administrasi sesuai kualifikasi	0,142
11	Jumlah penelitian pengabdian masyarakat yang dilakukan dosen	0,243
12	Jumlah mata kuliah yang menggunakan fasilitas laboratorium	0,119
13	% jumlah mahasiswa yang mendapatkan beasiswa	0,142
14	Jumlah mahasiswa yang mendapatkan juara olimpiade/kompetisi internasional	0,212
16	% kelulusan tepat waktu	0,224
17	% keikutsertaan mahasiswa dalam Penelitian dan PKM dosen	0,303
18	Rata-rata tunggu lulusan mendapat pekerjaan pertama	0,900
19	% lulusan yang bekerja sesuai bidang ilmu	0,099

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Stakeholder satisfaction yang didapat dari pembagian kuesioner yang telah disebarakan kepada masing-masing pemangku kepentingan (stakeholder) serta *stakeholder contribution* yang didapat dengan melakukan wawancara langsung digunakan untuk mengidentifikasi objektivitas Program Studi Teknik Industri, dimana selanjutnya akan digunakan untuk pengidentifikasian strategi, proses serta kapabilitas Key Performance Indicators (KPI) Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Dumai. Hasil yang didapat dari strategi, proses serta kapabilitas yang telah diidentifikasi yakni sejumlah 19 KPI

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Hibah Publikasi Jurnal Sekolah Tinggi Teknologi Dumai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Sabardilla, A., & Fahmy, "Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Balanced Scorecard Di Perguruan Tinggi Swasta Xyz Padang," *J. Mirai Manag.*, vol. 5, no. 2, pp. 2597–4084, 2020.
- [2] H. Hermanto and R. Pandiangan, "Menggunakan Metode Performance Prism Dalam Merancang Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan," *J. Syntax Admiration*, vol. 3, no. 3, pp. 583–592, 2022, doi: 10.46799/jsa.v3i3.410.
- [3] R. Bachrul, Y. Prima, A. Rumbayroso, J. Cikopak, U. Krisnadwipayana, and B. Indonesua, "Penetapan Key Performance Indicators Menggunakan Metode Performance Prism (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri Universitas Krisnadwipayana) Arrangement Key Performance Indicators using Performance Prism Method (Case Study Industrial Engineering D," vol. 12, no. 2, pp. 2–7, 2022.
- [4] M. Rosyidah, D. Saputra, P. Studi, T. Industri, F. Teknik, and U. M. Palembang, "Penentuan Key Performance Indicators (KPI) Dengan Metode Performance Prism (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Palembang) Selecting Key Performance Indicators (KPI) using Performance Prism Method (Case Study Industri," vol. 4, 2019.
- [5] W. Rumawas, *Manajemen Kinerja*, vol. 53, no. 9. 2021.
- [6] C. A. Andy Neely, "he Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Process.," no. Cranfield School of management, p. 377, 2002.



- [7] M. Budijanto, Y. Priyandari, and S. E. Sari, "Perancangan Key Performance Indicators (KPI) Menggunakan Metode Performance Prism (Studi Kasus di Batik Putra Bengawan)," *Performa Media Ilm. Tek. Ind.*, vol. 11, no. 2, pp. 153–158, 2012, [Online]. Available: <https://jurnal.uns.ac.id/performa/article/view/13944>.