

# ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DALAM TEKNOLOGI INFORMASI PROGRAM E-KTP MENGUNAKAN METODE PERFORMANCE PRISM (KASUS : KOTA PAGAR ALAM)

Sigit Candra Setya, M. Izman Herdiansyah, Widya Cholil

Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma  
Jl. A. Yani NO.12 Palembang

## **Abstrak**

*ABSTRAK.* Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) merupakan teknologi informasi yang menjadi sebuah aset berharga di pemerintahan. Diperlukan pengelolaan dan manajemen yang baik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas serta menyediakan struktur yang menghubungkan proses teknologi informasi, sumber daya teknologi informasi, dan strategi dalam mencapai tujuan instansi. Oleh karena itu dibutuhkan pengukuran kinerja dalam menciptakan pengelolaan teknologi informasi yang baik. Metode yang digunakan dalam pengukuran kinerja ini adalah metode Performance Prism. Selanjutnya dibobotkan dengan AHP dan dilakukan scoring dengan OMAX untuk mengetahui skor aktual dari kinerja program e-KTP tersebut. Pengukuran kinerja membantu pemerintah untuk menciptakan nilai teknologi informasi yang optimal dengan menjaga keseimbangan antara mewujudkan manfaat dan mengoptimalkan tingkat resiko dan resource yang digunakan sehingga pengelolaan teknologi informasi sistem e-KTP berjalan baik dan berkesinambungan sesuai harapan pemerintah untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stakeholder program e-KTP meliputi pemerintah terdiri dari Disdukcapil, kecamatan, masyarakat, serta supplier. Sistem menghasilkan 35 KPI dengan rincian 5 KPI Pemerintah, 10 KPI Kecamatan, 15 KPI Masyarakat, dan 5 KPI Supplier. Hasil implementasi sistem pengukuran kinerja menghasilkan nilai current performance indicator program e-KTP adalah sebesar 6,441.

**Kata kunci:** e-KTP, teknologi informasi, Performance Prism, AHP, OMAX, current performance indicator

## **1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Setiap ada investasi pasti dituntut adanya sebuah nilai balik dari investasi tersebut. Begitu juga dengan program e-KTP yang lebih menitik beratkan pada investasi teknologi informasi secara umum. Menurut A. Gunsekarman (2001) investasi teknologi informasi merupakan investasi yang memerlukan biaya yang sangat mahal dan membutuhkan waktu implementasi

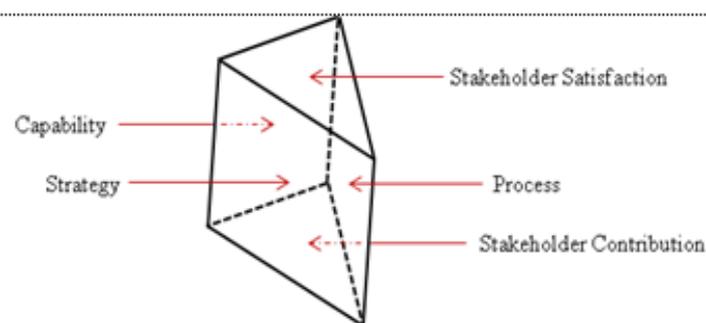
yang lama, namun sangat susah untuk dikuantitatifkan nilai dari investasi tersebut karena ketidakefektifan Information Management Systems yang ada. Program e-KTP merupakan salah satu program pemerintah yang melayani dokumentasi kependudukan yang terintegrasi dan diharapkan lebih memudahkan masyarakat secara keseluruhan selaku subjek dari program tersebut. Sehingga ketika berbicara tentang nilai balik dari investasi teknologi informasi program e-KTP maka yang muncul adalah hal-hal yang kurang lebih bersifat kepuasan masyarakat, kemudahan masyarakat, kepercayaan masyarakat, mempercepat proses, integrasi data secara nasional, yang semuanya lebih bersifat intangible benefit. Hal ini dikarenakan konsep dasar pemerintah sebagai sebuah public service yang menempatkan masyarakat sebagai orientasi utama hasil dari program-program yang ada. Bagi lembaga pelayanan publik, reformasi pada bidang aparatur negara ini berimplikasi secara mendasar pada pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Lembaga pelayanan publik harus berfokus pada kinerja, sejak tahap desain program dan kegiatan, implementasi, monitoring, evaluasi sampai dengan pelaporan. Dengan demikian, dalam pelaksanaan tugas-tugas yang diamanatkan kepadanya, lembaga pelayanan publik memerlukan desain manajemen baru yang berfokus pada kinerja yang dikenal dengan performance management. Berdasarkan konsepsi performance management ini, kinerja yang dirancang lembaga pelayanan publik dapat diketahui pencapaiannya jika lembaga tersebut memiliki Key Performance Indicator (KPI) atau indikator-indikator kunci yang dapat digunakan sebagai tolok ukur dalam pengukuran kinerja organisasi. Namun demikian, manfaat indikator kinerja ini sebenarnya bukan hanya untuk kepentingan pengukuran kinerja dalam kegiatan monitoring dan evaluasi. Dalam kenyataannya, KPI juga merupakan instrumen yang sangat baik untuk mengarahkan unsur-unsur dalam organisasi bergerak menuju sasaran yang sama. Konsep performance management atau sistem pengukuran kinerja inilah yang digunakan sebagai sebuah cara untuk menghitung nilai atau manfaat dari intangible benefit program e-KTP. Secara umum pengukuran kinerja dilakukan sebagai evaluasi yang sekaligus dapat memberikan solusi dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, namun pada umumnya pengukuran kinerja hanya didasarkan pada aspek finansial, baik buruk kinerja didasarkan atas terpenuhi atau tidaknya target dalam jangka waktu tertentu. Jika target tersebut tidak terpenuhi, maka akan diadakan evaluasi aspek finansial/budget yang dihadiri oleh pihak stakeholder terkait. Kondisi ini memperlihatkan bahwa secara umum banyak instansi atau perusahaan melakukan pengukuran terhadap kinerjanya hanya dari sisi aspek finansial saja. Maka diperlukan sebuah metode pengukuran kinerja yang tepat dan sekaligus dapat memberikan solusi dalam pengambilan keputusan. Solusi dari permasalahan tersebut adalah lima dimensi yang disebut dengan Performance Prism. Performance Prism memiliki lima segi yaitu untuk atas dan bawah adalah satisfaction dari stakeholder dan kontribusi stakeholder. Sedangkan untuk ketiga sisi berikutnya adalah strategi, proses dan kapabilitas (Neely dan Adams, 2000). Sistem pengukuran kinerja model Performance Prism berupaya menyempurnakan model model sebelumnya diantaranya Balanced Scorecard. Model ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi stakeholder, proses dan kapabilitas organisasi. Memahami atribut apa yang menyebabkan stakeholder (pemilik dan investor, supplier, konsumen, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar) puas adalah langkah penting dalam model Performance Prism. Dan untuk dapat mewujudkan kepuasan para stakeholder tersebut secara sempurna, maka pihak manajemen perlu untuk mempertimbangkan strategi-strategi apa saja yang harus dilakukan, proses-proses apa saja yang diperlukan untuk dapat menjalankan strategi terse-

but, serta kemampuan apa saja yang harus dipersiapkan untuk melaksanakannya. Sedangkan untuk mendukung metode Performance Prism tersebut dibutuhkan beberapa metode lain untuk pembobotan dan scoring. Dalam hal pembobotan menggunakan Analytical Hierarchy Process (AHP) sedangkan untuk hal scoring menggunakan Objective Matrix. Kedua metode ini adalah metode yang paling sering dipakai dalam hal pembobotan dan scoring yang dalam beberapa penelitian sudah menjadi satu paket, Performance Prism, AHP dan OMAX.

## 1.2 Tinjauan Pustaka

### 1. Performance Prism

Performance Prism adalah penyempurnaan dari teknik pengukuran kinerja yang ada sebelumnya sebagai sebuah kerangka kerja (framework). Keuntungan dari framework tersebut adalah melibatkan semua stakeholder dari organisasi, terutama investor, pelanggan, end-users, karyawan, para penyalur, mitra kerjasama dan masyarakat. Pada prinsipnya metode ini dikerjakan dalam dua arah yaitu dengan mempertimbangkan apa kebutuhan dan keinginan (needs and wants) dari semua stakeholder, dan uniknya lagi metode ini juga mengidentifikasi kontribusi dari stakeholders terhadap organisasi tersebut. Pada pokoknya hal itu menjadi hubungan timbal balik dengan masing-masing stakeholder. Filosofi Performance Prism berasal dari sebuah bangun prisma yang memiliki lima segi yaitu untuk atas dan bawah adalah satisfaction dari stakeholder dan kontribusi stakeholder. Sedangkan untuk ketiga sisi berikutnya adalah strategy, process dan capability. Prisma juga dapat membelokkan cahaya yang datang dari salah satu bidang ke bidang yang lainnya. Hal ini menunjukkan kompleksitas dari Performance Prism yang berupa interaksi dari kelima sisinya Performance Prism memiliki pendekatan pengukuran kinerja yang dimulai dari stakeholder, bukan dari strategi. Identifikasi secara detail tentang kepuasan dan kontribusi stakeholder akan membawa sebuah organisasi dalam sebuah pengambilan keputusan berupa strategi yang tepat. Sehingga dimungkinkan organisasi dapat mengevaluasi strategi yang telah dilakukan sebelumnya.



Gambar 1: Kerangka Performance Prism

### 2. AHP (Analytical Hierarchy Process)

Analytical Hierarchy process (AHP) merupakan suatu model pendukung keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty untuk memecahkan masalah yang kompleks dimana aspek atau kriteria yang di ambil cukup banyak (Kadarsyah, 1998: 130-131).

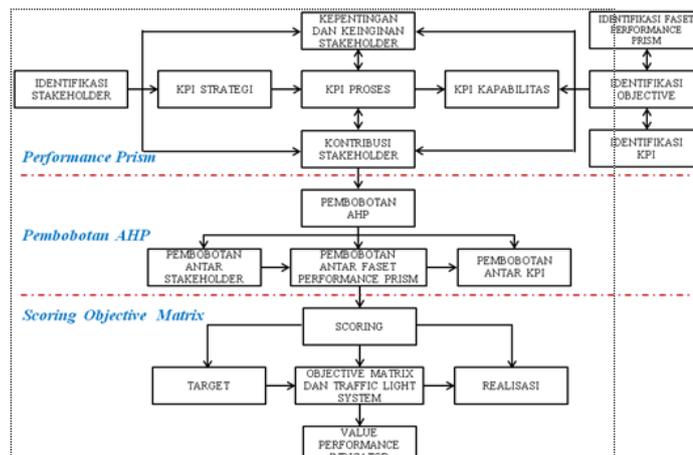
Inti dari penilaian AHP adalah penentuan prioritas untuk membuat suatu penilaian tentang relatif kepentingan dua elemen pada suatu tingkat tertentu dalam kaitannya dengan tingkat yang di atasnya karena akan berpengaruh pada elemen-elemen yang lain. Hasil dari penilaian ini akan ditempatkan dalam bentuk matriks yang disebut dengan matriks perbandingan berpasangan (pair-wise comparison matrice).

3. Objective Matric

Konsep dari pengukuran ini yaitu penggabungan beberapa kriteria kinerja kelompok kerja kedalam sebuah matrik. Setiap kriteria kinerja memiliki sasaran berupa jalur khusus untuk perbaikan serta memiliki bobot sesuai dengan kepentingan terhadap tujuan organisasi. Hasil akhir dari pengukuran dengan metode OMAX ini adalah sebuah nilai tunggal untuk suatu kelompok kerja.

2 METODOLOGI PENELITIAN

Model tersebut berisi tahapan mulai dari nol sampai didapatkannya sebuah nilai performansi keseluruhan program e-KTP. Mulai dari tahapan identifikasi, pembobotan, serta penilaian, sampai akhirnya memunculkan nilai performans keseluruhan program e-KTP. Model sistem pengukuran kinerja program e-KTP yang digunakan adalah seperti yang ada di gambar berikut:



Gambar 2: Model Perancangan Sistem

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Identifikasi Stakefolder Kunci

3.1.1 Pemerintah

Stakeholder pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam sebagaimana sesuai dengan batasan masalah dari ruang lingkup penelitian ini yang hanya di wilayah Kota Pagar Alam. Kantor dari Disdukcapil Kota Pagar Alam terletak di Jalan Laskar Wanita Mintarjo Komplek Perkantoran Gunung Gare Kota Pagar Alam Sumatera Selatan.

### 3.1.2 Kecamatan

Seperti halnya stakeholder pemerintah yang mengacu pada batasan penelitian, stakeholder Kecamatan yang dipakai dalam penelitian adalah Kecamatan yang berada di Kota Pagar Alam, yaitu Kecamatan Pagar Utara, Kecamatan Pagar Alam Selatan, Kecamatan Dempo Utara, Kecamatan Dempo Selatan dan Kecamatan Dempo Tengah. Dalam penelitian ini, Kecamatan menjadi stakeholder program e-KTP yang terjun langsung sekaligus menjadi eksekutor program tersebut langsung ke masyarakat, sehingga dianggap perlu untuk dijadikan salah satu stakeholder kunci program e-KTP. Jumlah kecamatan yang ada di Kota Pagar Alam adalah 5 kecamatan.

### 3.1.3 Masyarakat

Stakeholder masyarakat merupakan stakeholder kunci yang ada dalam program e-KTP. Hal ini dikarenakan masyarakat, dalam hal ini masyarakat Kota Pagar Alam, merupakan obyek dari program e-KTP itu sendiri. Masyarakat adalah poin kunci dari keberhasilan dari program e-KTP. Bagaimana mobilisasi masyarakat terhadap program ini menjadi acuan utama Pemerintah selaku penyelenggara program. Jumlah masyarakat atau penduduk Kota Pagar Alam adalah 153.507 jiwa dengan jumlah penduduk wajib KTP adalah 109.029 jiwa. Namun per 31 Desember 2012, jumlah penduduk wajib KTP yang sudah mendaftar e-KTP baru sekitar 46,09

### 3.1.4 Supplier

Stakeholder merupakan salah satu stakeholder yang mempunyai pengaruh besar namun tidak secara langsung. Hal ini dikarenakan supplier berhubungan langsung dengan pemerintah pusat tanpa ada campur tangan dari pemerintah daerah. Pemerintah daerah hanya menerima kiriman dari pusat kemudian mendistribusikannya ke kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Pagar Alam. Sehingga stakeholder supplier yang kami gunakan dalam penelitian ini adalah staf Disdukcapil Kota Pagar Alam yang berhubungan langsung dengan distribusi barang dari supplier.

## 3.2 Identifikasi Lima Faset Performance Prism

Dalam tahapan ini dilakukan wawancara terhadap masing-masing stakeholder untuk mendapatkan informasi terkait masalah lima faset Performance Prism. Adapun pertanyaan yang ditujukan ke semua stakeholder adalah seperti berikut ini :

### 3.3 Identifikasi Objective

Setelah dilakukan identifikasi lima faset Performance Prism terhadap empat stakeholder program e-KTP, maka langkah selanjutnya adalah melakukan identifikasi objective (tujuan) dalam memenuhi kelima faset Performance Prism. Tujuan dari identifikasi objective ini adalah agar kita mendapatkan KPI (Key Performance Indicator) dari masing poin yang ada di lima faset prisma (satisfaction, contribution, strategi, proses dan capabilities) untuk masing-masing stakeholder (pemerintah, kecamatan, masyarakat dan supplier). KPI yang sudah di buat dengan rujukan tujuan objective ini nantinya akan digunakan sebagai landasan perancangan sistem pengukuran kinerja untuk program e-KTP.

<b>Stakeholder Satisfaction :</b>	Siapa yang menjadi <i>stakeholder</i> kunci dan apa yang mereka inginkan serta apa yang mereka perlukan ?
<b>Strategy :</b>	Strategi apa yang seharusnya diterapkan untuk memenuhi apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan <i>stakeholder</i> ?
<b>Process :</b>	Proses kritis apakah yang diperlukan untuk menjalankan strategi tersebut ?
<b>Capability :</b>	Kemampuan apa yang harus kita operasikan untuk meningkatkan proses tersebut ?
<b>Stakeholder Contribution :</b>	Kontribusi apakah dari <i>stakeholder</i> yang kita perlukan jika kita akan mengembangkan kemampuan tersebut ?

Gambar 3: Identifikasi Lima Faset Performance Prism

### 3.4 Identifikasi KPI

Faset Performance Prism	Stakeholder Program e-KTP			
	Pemerintah	Kecamatan	Masyarakat	Supplier
Satisfaction	Rasio update data penduduk	Tingkat ketersediaan data yang aktual	Lama proses pembuatan e-KTP	Rasio pembayaran tepat waktu
	Jumlah tindak kriminal pemalsuan KTP	Tingkat kepuasan Kecamatan terhadap program e-KTP	Lama waktu e-KTP jadi	
			Indeks kepuasan masyarakat	
Contribution	Tingkat keseriusan SDM Pemerintah dalam program e-KTP	Tingkat keramahan Kecamatan	Jumlah masukan dan saran dari masyarakat	Keterlambatan pengiriman barang
	Rasio dukungan dari Pemerintah Pusat	Jumlah keluhan dari masyarakat	Tingkat kelengkapan data penduduk	Tingkat kesesuaian pesanan dan barang
Strategy	Jumlah pendaftaran e-KTP per hari	Jumlah pelatihan/ penyuluhan program e-KTP	Jumlah pendaftaran e-KTP per hari	Tingkat optimalisasi persediaan
	Rasio kelengkapan peralatan e-KTP	Tingkat kelengkapan infrastruktur		
Process	Tingkat kelengkapan infrastruktur	Tingkat frekuensi kunjungan dari Pemkot ke Kecamatan	Indeks pertumbuhan penduduk yang mempunyai e-KTP	Rasio peralatan rusak
		Tingkat kemudahan administrasi pembuatan e-KTP	Respon undangan	Respon <i>after sale</i>
Capabilities	Rasio pemerataan infrastruktur pelayanan e-KTP	Tingkat <i>realibilitas</i> database online	Lama proses pendaftaran e-KTP	Indeks penggunaan aplikasi <i>e-procurement</i>
			Tingkat keefektifan sosialisasi program e-KTP	

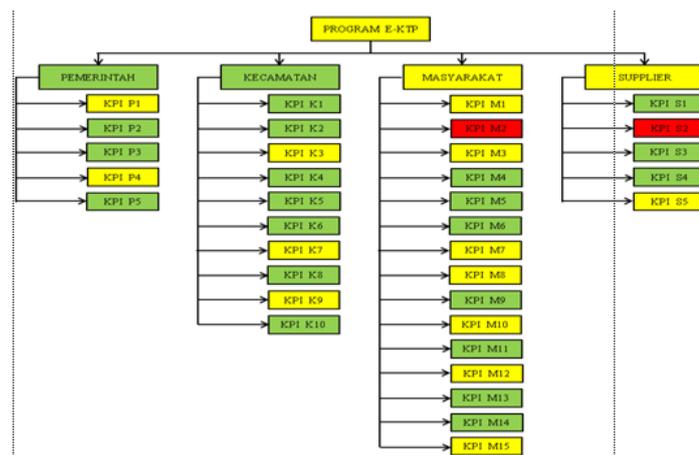
Gambar 4: Identifikasi KPI

### 3.5 Pembobotan

Di dalam penelitian ini dilakukan proses pembobotan sebanyak tiga kali. Pembobotan antar stakeholder, pembobotan antar faset Performance Prism di dalam masing-masing stakeholder dan pembobotan antar KPI di dalam masing-masing faset. Tujuan dari pembobotan adalah untuk mendapat nilai kali dalam penghitungan current performance indicator di dalam proses scoring.

### 3.6 Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja

Dengan menggunakan sistem pengukuran kinerja berdasarkan Performance Prism yang didukung dengan model penilaian objective matrix (OMAX), program e-KTP dapat melakukan pemantauan terhadap semua aspek kinerjanya dan segera melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan untuk membenahi kinerja perusahaan yang masih berada pada level yang rendah. Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan objective matrix, didapatkan nilai index total sebesar 6,541. Jika menggunakan traffic light system, maka nilai tersebut masih masuk dalam kategori nilai kuning, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja program e-KTP secara keseluruhan masih perlu adanya evaluasi dan perbaikam di dalam beberapa aspek program e-KTP.



Gambar 5: Hirarki Hasil Scoring OMAX

## 4 KESIMPULAN

Dari penelitian perancangan dan pengukuran kinerja untuk program e-KTP dengan metode Performance Prism ini, didapatkan beberapa kesimpulan, diantaranya yaitu : Program e-KTP memiliki empat stakeholder kunci, baik yang berperan langsung maupun yang berperan secara tidak langsung. Stakeholder tersebut adalah Pemerintah dalam hal ini adalah Disdukcapil Kota Pagar Alam, Kecamatan selaku eksekutor langsung program e-KTP, masyarakat selaku obyek dari program e-KTP, serta supplier selaku pemasok peralatan-peralatan e-KTP. Dari keempat stakeholder tersebut yang memiliki bobot prioritas tertinggi adalah masyarakat, kemudian pemerintah dan kecamatan, serta yang terakhir supplier. Namun dalam hal per-

formansi kinerja, yang mempunyai nilai tertinggi adalah pemerintah dengan nilai 8,084. Dari hasil perancangan serta pengukuran kinerja dengan menggunakan metode Performance Prism dan objective matrix, didapatkan 35 KPI yang tersebar dalam empat stakeholder dan lima faset Performance Prism. Sebanyak 20 KPI masuk dalam kategori traffic light hijau, 13 KPI masuk dalam kategori kuning, dan 2 KPI masuk dalam kategori merah. Total nilai performansi dari Program e-KTP secara keseluruhan adalah 6,451. Nilai ini masih masuk dalam kategori traffic light system kuning. Hal ini menandakan bahwa masih perlu adanya banyak evaluasi dan perbaikan untuk program e-KTP selanjutnya.

## 5 DAFTAR PUSTAKA

1. Gunasekaran, P. and Love, B.D. and Rahimi, F, and Miele, R., 2001, A model for investment justification in information technology projects, *International Journal of Information Management*, 21, 349364
2. Kadarsyah, Suryadi dan Ramdhani, M Ali, 1998. *System Pendukung Keputusan: Suatu Wacana Struktural Idealisasi Dan Implementasi Konsep Pengambilan Keputusan*, PT. RemajaRosdakarya, Bandung.
3. Neely, A.D., and Adams, C.A, 2000. *The Performance Prism Can Boost M & A Success*, Centre for Business Performance, Cranfield School of Management, UK.
4. Saaty, Tomas L, 2003, *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin*, PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta