

PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA PADA LAYANAN BANTUAN TEKNIS ADMINISTRATIF BANGUNAN GEDUNG NEGARA

Vashti Andini¹, Syarifa Hanoum², Muhammad Saad Salahudin³

Institut Teknologi Sepuluh Nopember^{1,2,3}

vashtiandini@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan merancang sistem pengukuran kinerja yang komprehensif dan berbasis multistakeholder dengan mengintegrasikan metode Performance Prism dan Analytical Hierarchy Process (AHP). Performance Prism digunakan untuk merumuskan indikator kinerja berdasarkan lima perspektif utama: stakeholder satisfaction, stakeholder contribution, strategies, processes, dan capabilities. Tahapan perancangan melibatkan identifikasi stakeholder, kodifikasi data wawancara, penyusunan indikator, validasi melalui Focus Group Discussion (FGD), serta penyusunan atribut KPI. Tahap pembobotan dilakukan melalui penyusunan struktur hierarki indikator, penyebaran kuesioner perbandingan berpasangan, serta pengolahan data menggunakan Expert Choice untuk memperoleh bobot dan tingkat konsistensi. Hasil penelitian menghasilkan 32 KPI final dengan distribusi: Koordinator (6 KPI), Pemohon (8 KPI), dan PTK (18 KPI). Stakeholder PTK menjadi prioritas tertinggi dengan bobot 0,536, diikuti Koordinator (0,295) dan Pemohon (0,169). Pada tingkat KPI, indikator "waktu respon pemeriksaan berkas online" memperoleh bobot tertinggi (0,230) dan "durasi pembaruan SOP dalam sistem informasi" menjadi yang terendah (0,017). Hasil ini menunjukkan pentingnya pengukuran kinerja yang mempertimbangkan kompleksitas kontribusi multistakeholder dalam layanan publik. Sistem pengukuran kinerja yang dihasilkan tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga berfungsi sebagai panduan strategis untuk pengambilan keputusan, alokasi prioritas, serta peningkatan efektivitas layanan bantuan teknis administratif bangunan gedung negara.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja, Performance Prism, *Analytical Hierarchy Process (AHP)*

ABSTRACT

This study aims to design a comprehensive, multi-stakeholder performance measurement system by integrating the Performance Prism and Analytical Hierarchy Process (AHP) methods. The Performance Prism is used to formulate performance indicators based on five main perspectives: stakeholder satisfaction, stakeholder contribution, strategies, processes, and capabilities. The design phase involves stakeholder identification, interview data coding, indicator development, validation through Focus Group Discussions (FGDs), and KPI attribute development. The weighting phase is carried out by developing a hierarchical indicator structure, distributing paired comparison questionnaires, and processing the data using Expert Choice to obtain weights and consistency levels. The study resulted in 32 final KPIs distributed as follows: Coordinator (6 KPIs), Applicant (8 KPIs), and PTK (18 KPIs). The PTK stakeholder is the highest priority with a weighting of 0.536, followed by Coordinator (0.295), and Applicant (0.169). At the KPI level, the "online file review response time" indicator received the highest weighting (0.230), and "duration of SOP updates in the information system" the lowest (0.017). These results demonstrate the importance of performance measurement that takes into account the complexity of multi-stakeholder contributions in public services. The resulting performance measurement system serves not only as an evaluation tool but also as a strategic guide for decision-making, priority allocation, and improving the effectiveness of administrative technical assistance services for state buildings.

Keywords: Performance Measurement, Performance Prism, *Analytical Hierarchy Process (AHP)*

PENDAHULUAN

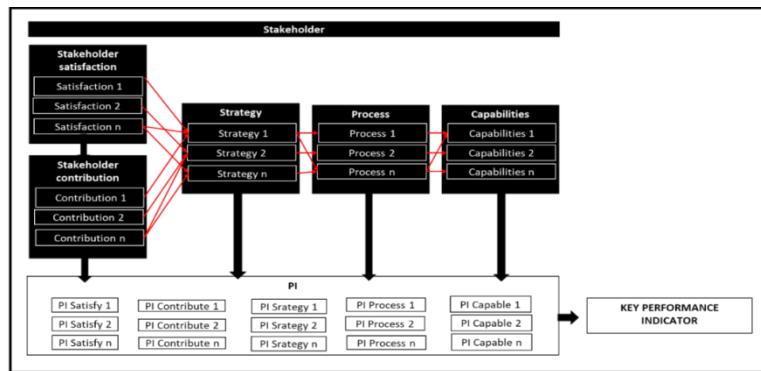
Kinerja layanan publik yang terukur merupakan prasyarat mendasar untuk memastikan kebermanfaatan dan akuntabilitas suatu layanan kepada masyarakat (Sulisworo, 2009; Dwitasari et al., 2025). Tanpa adanya ukuran yang jelas, organisasi publik tidak memiliki dasar untuk menilai efektivitas, efisiensi, maupun kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, sistem pengukuran kinerja memegang peranan strategis dalam sektor publik. Sistem yang andal bukan hanya berfungsi sebagai alat evaluasi internal, tetapi juga menjadi mekanisme yang mendorong perbaikan berkelanjutan, inovasi layanan, serta peningkatan tata kelola pemerintahan (Fazri et al., 2022). Berbagai studi menunjukkan bahwa implementasi sistem pengukuran kinerja mampu memberikan dampak positif nyata. Misalnya, pada kasus Disperindag yang berhasil meningkatkan peringkat kinerja setelah menerapkan sistem evaluasi berbasis indikator yang terstruktur (Putri, 2019). Hal ini membuktikan bahwa kehadiran perangkat ukur yang objektif dapat memandu organisasi menuju pencapaian tujuan strategis yang lebih baik. Sebaliknya, absennya sistem pengukuran kinerja terbukti menyebabkan pemborosan anggaran, rendahnya kepuasan publik, pelayanan yang tidak terarah, serta lemahnya akuntabilitas. Kondisi tersebut terjadi di sektor publik Bosnia dan Herzegovina yang mengalami ketidakefisienan dan ketidakpuasan publik akibat ketiadaan indikator kinerja yang terstandardisasi (Veledar et al., 2014). Kasus serupa juga terlihat pada layanan CSR PT MHI, di mana kurangnya tolok ukur menyebabkan pelaksanaan program tidak efektif dan tidak mencapai sasaran (Christiani, 2021).

Dinas Cipta Karya Jawa Timur sebagai institusi yang memberikan layanan bantuan teknis administratif bangunan gedung negara menghadapi tantangan yang tidak jauh berbeda. Tingginya kompleksitas tugas, keterlibatan berbagai pemangku kepentingan, serta peningkatan permintaan layanan sepanjang 2022–2024 tidak diimbangi dengan adanya sistem pengukuran kinerja yang memadai. Ketiadaan sistem ini menimbulkan sejumlah persoalan, antara lain: ketidakjelasan target dan arah capaian kinerja PTK (Pengelola Teknis Kegiatan), ketimpangan beban kerja antarpegawai, ketidakmampuan memenuhi lonjakan permintaan layanan, penyimpangan prosedur oleh pemohon, hingga konflik antarinstansi akibat perbedaan persepsi mengenai prioritas layanan.

Jika dibiarkan, kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas layanan publik, memperlambat proses administrasi bangunan gedung negara, serta merugikan kepentingan masyarakat luas. Untuk mengatasi kesenjangan tersebut, penelitian ini mengadopsi Performance Prism sebagai dasar perancangan sistem pengukuran kinerja. Performance Prism dipilih karena kemampuannya menangkap kompleksitas hubungan multi-stakeholder melalui lima dimensinya: stakeholder satisfaction, stakeholder contribution, strategies, processes, and capabilities (Worldailmi, 2012). Model ini dinilai lebih komprehensif dibandingkan kerangka pengukuran kinerja tradisional, terutama dalam konteks sektor publik yang menuntut keseimbangan antara akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas (Striteska & Spickova, 2012). Selanjutnya, metode Analytical Hierarchy Process (AHP) diterapkan untuk memberikan bobot kepentingan terhadap indikator kinerja yang dihasilkan. AHP menjadi relevan untuk konteks ini karena kemampuannya menangani pengambilan keputusan multikriteria melalui perbandingan berpasangan, sehingga bobot indikator yang diperoleh lebih objektif dan transparan (Sumanto, 2021; Vanany dalam Worldailmi, 2012). Integrasi Performance Prism dan AHP diharapkan mampu menghasilkan sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya mendeskripsikan indikator, tetapi juga memberikan prioritas strategis bagi pengambil kebijakan.

METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian ini terbagi menjadi dua aspek utama yakni tahap perancangan dan tahap pembobotan.



Tahap perancangan

Tahap perancangan mencakup kelima aspek perspektif *Performance Prism*. Pada tahap ini dipilih model *Performance Prism* yang menitikberatkan perumusan indikator dari tiap rumusan perspektif. Untuk menghasilkan model tersebut rincian tahapan yang perlu dilalui adalah sebagai berikut:

- 1) Identifikasi *stakeholder* dengan melibatkan opini pakar. Pada tahap ini ditetapkan 3 *stakeholder* utama dalam layanan bantuan teknis administratif yakni koordinator, pemohon, dan PTK. Kemudian, kode ditetapkan pada tiap elemen *stakeholder* dan perspektif untuk memudahkan perumusan KPI.
- 2) Identifikasi kepuasan dan kontribusi *stakeholder* yang dilakukan dengan wawancara *stakeholder* terkait. Hasil wawancara dianalisis melalui proses kodifikasi untuk menghasilkan rumusan kepuasan dan kontribusi tiap *stakeholder*. Proses kodifikasi ini meliputi pemapatan fakta, pengambilan intisari, pemilahan dan kategorisasi fakta sejenis.
- 3) Identifikasi strategi, proses, dan kapabilitas dirumuskan berurutan dengan meninjau data wawancara dan keterikatannya dengan pelaksanaan terkait manajemen, operasional, serta sumber daya dari layanan bantuan teknis administratif.
- 4) Identifikasi indikator kinerja/ *performance indicator* (PI) dikembangkan dari tiap identifikasi kepuasan, kontribusi, strategi, proses, dan kapabilitas yang telah ditentukan sebelumnya.
- 5) Validasi KPI dilakukan melalui *Focus Group Discussion* (FGD) bersama pakar guna menghasilkan KPI yang representatif. Penentuan indikator didasarkan pada aspek kepentingan (*importance*) dan ketersediaan (*availability*) yang terbagi menjadi empat kategori: (1) utama, (2) dipertimbangkan, (3) sepele, (4) tidak layak. Kategori utama merupakan tempat dimana indikator akan langsung menjadi KPI terpilih. Sementara itu, indikator yang masuk dalam kategori dipertimbangkan dapat disimpan sebab masih memiliki potensi dikembangkan di masa mendatang. Pada kategori sepele, indikator perlu didiskusikan ulang, apakah ada indikator yang lebih baik untuk mencerminkan layanan. Terakhir, pada kategori tidak layak, indikator benar-benar akan dihapus dan tidak perlu dibahas ulang.

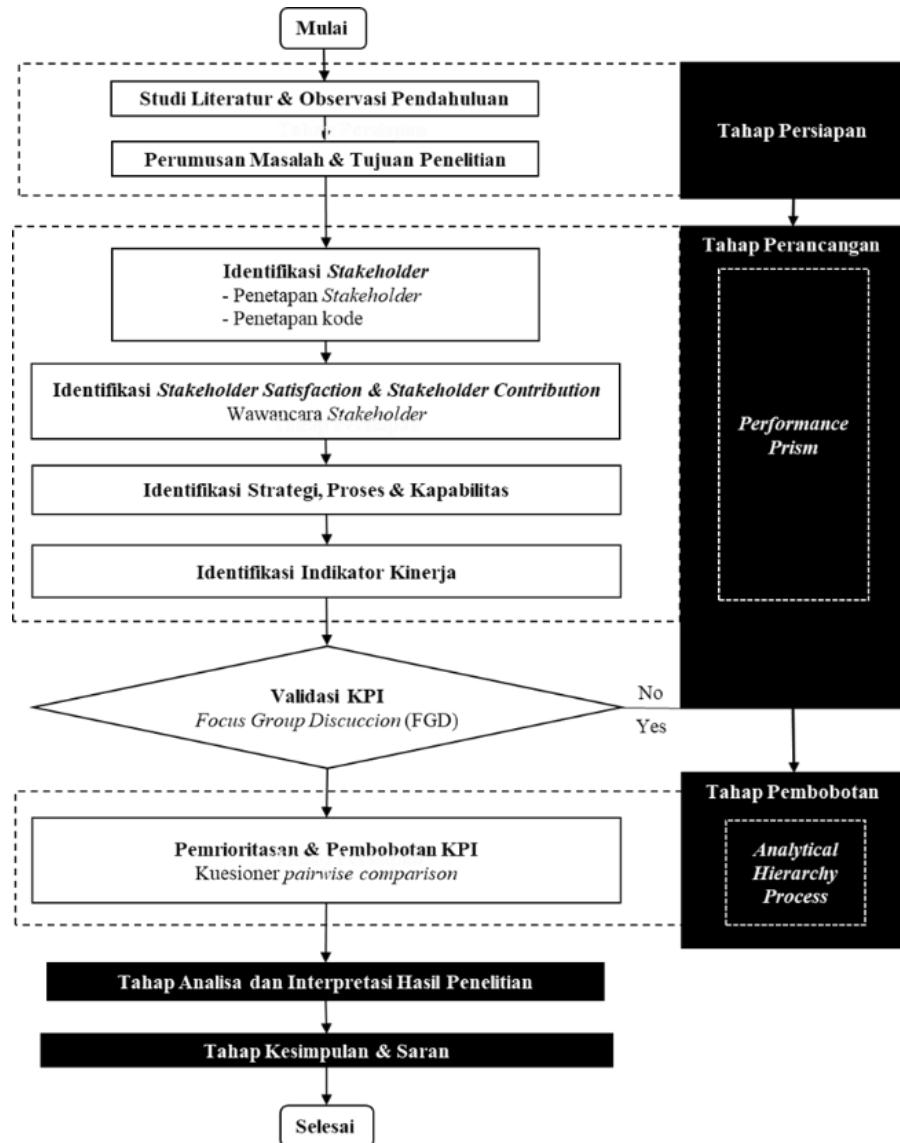
Selanjutnya, dilakukan perincian atribut KPI (tata cara pengukuran, formula, satuan, target, frekuensi, sumber data hingga penanggungjawab) agar dapat dijadikan panduan pengukuran yang komprehensif.

Tahap pembobotan

Pada tahap pembobotan, metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) diimplementasikan melalui langkah awal penyusunan struktur hierarki yang melibatkan jenis

stakeholder sebagai kriteria dan KPI sebagai subkriteria. Selanjutnya, kuesioner perbandingan berpasangan dibagikan kepada pakar. Terakhir, perhitungan bobot dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi *Expert Choice*. Pengolahan data kuesioner pada *Expert Choice* akan menghasilkan total keseluruhan bobot sebesar 100% atau dalam bilangan desimal, yaitu 1. Bobot tersebut dikatakan konsisten dan valid jika nilai inkonsistensinya $\leq 10\%$ atau $\leq 0,1$. Dalam pembobotan dihasilkan bobot mutlak yang perkalian antara bobot kriteria (bobot dari tiap elemen kriteria) dan bobot relatif (bobot dari tiap elemen subkriteria).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



Hasil Perancangan KPI

Berdasarkan jumlah elemen teridentifikasi, dapat diketahui bahwa *stakeholder* PTK memiliki paling banyak elemen teridentifikasi, baik dari kepuasan, kontribusi, strategi, proses, kapabilitas, indikator kinerja, hingga KPI yang dihasilkan. Hal ini menunjukkan bahwa *stakeholder* PTK paling banyak menentukan kualitas pengukuran dari layanan bantuan teknis administratif. Dalam hal ini, porsi keterlibatan operasional *stakeholder* dalam suatu sistem berpengaruh besar dalam menentukan seberapa besar jumlah kepuasan dan kontribusinya. Semakin banyak kepuasan yang diinginkan maka rumusan terhadap strategi, proses dan

kapabilitas dapat berkembang lebih banyak. Hal ini pula yang mendukung banyaknya kemunculan indikator kinerja serta KPI dari *stakeholder* yang bersangkutan.

Tabel 1.
Jumlah Elemen Teridentifikasi

Stakeholder	Jumlah elemen teridentifikasi						KPI
	S	T	P	B	C	Indikator Kinerja	
O	1	3	3	2	1	11	6
M	3	4	4	3	2	15	8
K	3	7	12	8	3	37	18

O	: Koordinator	S	: Kepuasan <i>stakeholder</i>
M	: Pemohon	T	: Strategi
K	: PTK	P	: Proses
KPI	: <i>Key Performance Indicator</i>	B	: Kapabilitas
		C	: Kontribusi <i>Stakeholder</i>

Di sisi lain, berdasarkan rumusan KPI yang dihasilkan, dapat diketahui bahwa sumber KPI (dari *stakeholder* mana pun) tidak selalu mencerminkan aspek yang diukur untuk kinerja *stakeholder* tersebut. Contohnya, *stakeholder* pemohon memiliki 4 buah KPI yang menilai kinerja PTK, 3 KPI untuk menilai respon pemohon dan 1 KPI untuk menilai sistem informasi layanan.

Tabel 2.
Hasil KPI Tervalidasi

Stakeholder	Kode	Indikator Kinerja Utama (KPI)
Koordinator	O.T.1	Persentase pemohon yang menyelesaikan kegiatan sosialisasi secara penuh
	O.T.2	Tingkat kepuasan pemohon terhadap respon komunikasi koordinator
	O.P.1	Frekuensi pelaksanaan kegiatan sosialisasi peraturan bangunan gedung
	O.P.2	Frekuensi pelaksanaan forum evaluasi pembangunan
	O.C.1	Frekuensi keikutsertaan koordinator dalam mendampingi pekerjaan PTK
	O.C.2	Persentase kesalahan interpretasi kebijakan oleh PTK
Pemohon	M.S.1	Persentase pemohon mendapatkan kurangnya pendampingan PTK
	M.S.2	Tingkat kepuasan pemohon terhadap susunan PTK yang ditugaskan dalam pekerjaan
	M.S.3	Persentase kesalahan navigasi yang dilakukan pemohon dalam mengakses informasi layanan
	M.T.1	Persentase laporan kondisi pekerjaan oleh PTK
	M.T.2	Persentase penyelesaian tindaklanjut permintaan pemohon kurang dari 14 hari kerja
	M.T.4	Persentase pemohon mendapatkan ketidakakuratan status pekerjaan dalam sistem informasi
PTK	M.P.1	Persentase pekerjaan fisik aktif yang mendapat kunjungan PTK kurang dari 2 kali
	M.P.2	Waktu respon pemeriksaan berkas online
	K.S.1	Tingkat kepuasan pemohon terhadap solusi yang diberikan PTK
	K.S.2	Persentase ketersediaan dukungan sumber daya pelaksanaan tugas terhadap permintaan
	K.T.1	Persentase permasalahan pemohon yang dapat ditindaklanjuti PTK
	K.T.6	Frekuensi pelaksanaan review SOP bantuan teknis
	K.T.7	Persentase pemohon mendapatkan ketidakconsistensi informasi dari PTK
	K.P.1	Persentase PTK yang menyelesaikan pelatihan/sosialisasi/webinar/ seminar
	K.P.2	Frekuensi sesi <i>knowledge sharing</i> yang diselenggarakan
	K.P.5	Frekuensi pemutakhiran sistem informasi bantuan teknis
	K.P.7	Persentase <i>overload</i> personil
	K.P.8	Persentase <i>underload</i> personil
	K.P.11	Durasi pembuatan SOP dapat tersedia dalam sistem informasi
	K.P.12	Frekuensi review standar dokumen pendampingan
	K.P.13	Frekuensi pelaksanaan penghimpunan bank data berkala
	K.P.15	Frekuensi pembuatan modul elektronik
	K.B.2	Persentase keikutsertaan PTK dalam sesi <i>knowledge sharing</i>
	K.B.4	Tingkat kenyamanan personil dalam memberikan masukan/kritik
	K.B.5	Rata-rata waktu respon tim IT terhadap masalah teknis
	K.C.3	Persentase pemohon mendapatkan kelambatan respon layanan

Tabel 3.
Hasil Pembobotan KPI

Stakeholder	Bobot Kriteria	CR Stakeholder	Kode KPI	KPI	Bobot Relatif	CR KPI	Bobot Mutlak	
Koordinator	0,295	0,02	O.T.1	Percentase pemohon yang menyelesaikan kegiatan sosialisasi secara penuh	0,157	0,04	0,046	
			O.T.2	Tingkat kepuasan pemohon terhadap respon komunikasi koordinator	0,189		0,056	
			O.P.1	Frekuensi pelaksanaan kegiatan sosialisasi peraturan bangunan gedung	0,121		0,036	
			O.P.2	Frekuensi pelaksanaan forum evaluasi pembangunan	0,224		0,066	
			O.C.1	Frekuensi keikutsertaan koordinator dalam mendampingi pekerjaan PTK	0,124		0,037	
			O.C.2	Percentase kesalahan interpretasi kebijakan oleh PTK	0,185		0,055	
			M.S.1	Percentase pemohon mendapatkan kurangnya pendampingan PTK	0,080		0,014	
			M.S.2	Tingkat kepuasan pemohon terhadap susunan PTK yang ditugaskan dalam pekerjaan	0,106		0,018	
			M.S.3	Percentase kesalahan navigasi yang dilakukan pemohon dalam mengakses informasi layanan	0,056		0,009	
			M.T.1	Percentase laporan kondisi pekerjaan oleh PTK	0,151		0,026	
Pemohon	0,169		M.T.2	Percentase penyelesaian/tindaklanjut permintaan pemohon kurang dari 14 hari kerja	0,132		0,022	
			M.T.4	Percentase pemohon mendapatkan ketidakakuratan status pekerjaan dalam sistem informasi	0,085		0,014	
			M.P.1	Percentase pekerjaan fisik aktif yang mendapat kunjungan PTK kurang dari 2 kali	0,161		0,027	
			M.P.2	Waktu respon pemeriksaan berkas online	0,230		0,039	

*CR (Nilai inkonsistensi dalam aplikasi *Expert Choice*)

Stakeholder	Bobot Kriteria	CR Stakeholder	Kode KPI	KPI	Bobot Relatif	CR KPI	Bobot Mutlak
PTK	0,536		K.S.1	Tingkat kepuasan pemohon terhadap solusi yang diberikan PTK	0,182	0,04	0,098
			K.S.2	Percentase ketersediaan dukungan sumber daya pelaksanaan tugas terhadap permintaan	0,057		0,031
			K.T.1	Percentase permasalahan pemohon yang dapat ditindaklanjuti PTK	0,131		0,070
			K.T.6	Frekuensi pelaksanaan review SOP bantuan teknis	0,028		0,015
			K.T.7	Percentase pemohon mendapatkan ketidakkonsistensi informasi dari PTK	0,078		0,042
			K.P.1	Percentase PTK yang menyelesaikan pelatihan/sosialisasi/webinar/ seminar	0,033		0,018
			K.P.2	Frekuensi sesi <i>knowledge sharing</i> yang diselenggarakan	0,053		0,028
			K.P.5	Frekuensi pemutakhiran sistem informasi bantuan teknis	0,028		0,015
			K.P.7	Percentase <i>overload</i> personil	0,070		0,038
			K.P.8	Percentase <i>underload</i> personil	0,026		0,014
			K.P.11	Durasi pembaruan SOP dapat tersedia dalam sistem informasi	0,017		0,009
			K.P.12	Frekuensi review standar dokumen pendampingan	0,037		0,020
			K.P.13	Frekuensi pelaksanaan penghimpunan bank data berkala	0,036		0,019
			K.P.15	Frekuensi pembaruan modul elektronik	0,021		0,011
			K.B.2	Percentase keikutsertaan PTK dalam sesi <i>knowledge sharing</i>	0,050		0,027
			K.B.4	Tingkat kenyamanan personil dalam memberi masukan/kritik	0,069		0,037
			K.B.5	Rata rata waktu respon tim IT terhadap masalah teknis	0,028		0,015
			K.C.3	Percentase pemohon mendapatkan kelambatan respon layanan	0,056		0,030
Total	1					Total	1

*CR (Nilai inkonsistensi dalam aplikasi *Expert Choice*)

Berdasarkan perhitungan bobot kuesioner berpasangan terhadap kriteria, didapatkan hasil bahwa *stakeholder* PTK memiliki prioritas kepentingan paling tinggi dengan bobot sebesar 0,536. Pemilihan PTK sebagai *stakeholder* prioritas tertinggi ini mencerminkan besarnya peran PTK dalam menunjang operasional layanan dan menjadi tonggak pemberi wawasan kepada pemohon dalam penyelenggaraan bangunan gedung negara. Sementara itu, *stakeholder* pemohon menjadi prioritas terakhir (0,169) menunjukkan bahwa kontribusi dari pemohon tidak dianggap signifikan dalam mendukung kinerja layanan. Keseluruhan prioritas *stakeholder* ini memiliki nilai inkonsistensi 0,02 sehingga hasil pembobotan dapat dikatakan valid. Berdasarkan perhitungan bobot terhadap sub kriteria, pada *stakeholder* koordinator, "frekuensi pelaksanaan forum evaluasi pembangunan" memiliki bobot tertinggi (0,224) karena perannya yang strategis dalam menyelesaikan isu komunikasi dan memfasilitasi diskusi pemahaman masalah antarpemohon. Sebaliknya, KPI "frekuensi pelaksanaan kegiatan sosialisasi peraturan bangunan gedung" memiliki bobot terendah (0,121) karena dinilai belum signifikan meningkatkan wawasan pemohon, mengingat frekuensi sosialisasi

tidak menjamin kehadiran lengkap peserta. Hasil pembobotan ini dinyatakan valid dengan nilai inkonsistensi 0,04.

Pada *stakeholder* pemohon, KPI "waktu respon pemeriksaan berkas online" memperoleh bobot tertinggi (0,230) karena krusial dalam mengatasi isu kelambatan respon dan meningkatkan kelancaran administrasi pemohon. Sebaliknya, KPI "persentase kesalahan navigasi pemohon dalam mengakses informasi layanan" memiliki bobot terendah (0,056). Meskipun KPI ini berfungsi sebagai indikator masalah sistemik, keberadaannya belum signifikan menyelesaikan masalah mendasar seperti akurasi informasi. Seluruh pembobotan KPI pemohon dinyatakan valid dengan nilai inkonsistensi 0,04. Pada stakeholder PTK, KPI "tingkat kepuasan pemohon terhadap solusi yang diberikan PTK" memperoleh bobot tertinggi (0,182) karena krusial dalam mengatasi isu rendahnya kualitas wawasan PTK dan pengaruhnya terhadap keputusan kebijakan pemohon. Sebaliknya, KPI "durasi pembaruan SOP dalam sistem informasi" memiliki bobot terendah (0,017) karena dinilai belum signifikan mendukung kebutuhan terhadap kejelasan informasi SOP yang terstruktur. Hasil pembobotan KPI PTK menunjukkan inkonsistensi tak terdefinisi, diduga akibat kompleksitas matriks perbandingan atribut yang terlalu tinggi. Penelitian ini menawarkan lima kelebihan utama:

- (1) Menyajikan perspektif baru dalam pengukuran kinerja pemerintahan (sektor publik) melalui integrasi *Performance Prism* dan AHP;
- (2) Membuktikan relevansi *Performance Prism* pada level mikro (layanan) secara komprehensif yang melibatkan unsur eksternal (kepuasan dan kontribusi *stakeholder*) dan unsur internal (strategi, proses, dan kapabilitas);
- (3) Menerapkan kodifikasi wawancara untuk memudahkan perumusan fakta kualitatif menjadi perspektif berbasis data empiris;
- (4) Melakukan validasi KPI berbasis kriteria kepentingan dan ketersediaan, menyaring 63 indikator menjadi 32 KPI relevan dengan kategori tindak lanjut yang terstruktur;
- (5) Menghasilkan panduan operasional rinci untuk pengukuran kinerja dan pendukung keputusan strategis.

Sementara itu, penelitian ini memiliki empat keterbatasan utama:

- (1) Jumlah KPI berlebih (32 indikator) berpotensi membebani koordinator layanan. Solusi yang disarankan meliputi seleksi indikator lebih ketat, otomatisasi pengumpulan data, dan validasi KPI berkala.
- (2) Ketimpangan proporsi KPI antar stakeholder (PTK: 18, Pemohon: 8, Koordinator: 6) akibat tumpang tindih kepuasan dan dominasi responden tertentu, memengaruhi representasi indikator tiap perspektif. Dalam hal ini, diperlukan kehati-hatian membuat keputusan penempatan proporsi kepuasan di salah satu *stakeholder*.
- (3) Inkonsistensi tak terdefinisi pada pembobotan AHP karena kompleksitas matriks perbandingan berpasangan dari KPI yang terlalu banyak. Solusi yang disarankan meliputi perbaikan tatanan hierarki pada tahap pembobotan, penyeimbangan proporsi kepuasan, atau penerapan metode validasi yang lebih kompleks.
- (4) Potensi kemunculan indikator bermakna ganda (misal: indikator serupa dari perspektif berbeda), berisiko menyebabkan redundansi pengukuran. Ketelitian dalam perumusan diperlukan dalam mengatasi hal ini.

SIMPULAN

Penelitian ini berhasil merancang sistem pengukuran kinerja layanan bantuan teknis administratif melalui integrasi *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Hasilnya, 32 KPI final terdistribusi antar stakeholder: Koordinator memiliki 6 KPI (berasal

dari 11 indikator awal melalui 1 kepuasan, 1 kontribusi, 3 strategi, 3 proses, dan 2 kapabilitas), Pemohon mencakup 8 KPI (dari 15 indikator awal melalui 3 kepuasan, 2 kontribusi, 4 strategi, 4 proses, 3 kapabilitas), sedangkan PTK mendominasi dengan 18 KPI (dari 37 indikator awal melalui 3 kepuasan, 3 kontribusi, 7 strategi, 12 proses, 8 kapabilitas). Pembobotan AHP dua tingkat menunjukkan prioritas stakeholder tertinggi pada PTK (bobot 0.536), diikuti Koordinator (0.295) dan Pemohon (0.169). Di tingkat KPI, indikator "Waktu respon pemeriksaan berkas online" (Pemohon) menjadi paling krusial (bobot 0.230), sementara "Durasi pembaruan SOP dalam sistem informasi" (PTK) merupakan prioritas terendah (0.017). Temuan ini mengonfirmasi kompleksitas pengukuran kinerja *multistakeholder* sekaligus menyoroti disparitas urgensi indikator antar *stakeholder*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwitasari, R., Ayuningtyas, D., & Hidayat, A. (2025). Analisis Sistem Pengukuran Kinerja Sektor Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 55–68. <https://doi.org/10.24832/jakp.v10i1.1839>
- Fazri, A., Hidayat, S., & Nurhidayati, D. (2022). Evaluasi Sistem Pengukuran Kinerja dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan. *Jurnal Manajemen Publik*, 6(3), 214–229. <https://doi.org/10.23969/jmp.v6i3.5785>
- Putri, A. D. (2019). Penerapan Sistem Penilaian Kinerja untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik pada Disperindag. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 45–58. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.2567>
- Sulisworo, D. (2009). Evaluasi Kinerja Layanan Publik melalui Pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 2(2), 101–113. <https://doi.org/10.22212/jekp.v2i2.115>
- Striteska, M., & Spickova, M. (2012). Review and Comparison of Performance Measurement Systems. *Journal of Organizational Management Studies*, 2012(1), 1–16. <https://doi.org/10.5171/2012.114091>
- Sumanto, S. (2021). Analytical Hierarchy Process dalam Pengambilan Keputusan Multikriteria. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 9(2), 87–96. <https://doi.org/10.26418/jsim.v9i2.4952>
- Veledar, S., Zekan, S., & Kasumovic, A. (2014). Performance Measurement Issues in Public Sector of Bosnia and Herzegovina. *Economic Review: Journal of Economics and Business*, 12(1), 41–55. <https://hrcak.srce.hr/120366>
- Worldailmi, D. (2012). Performance Prism sebagai Model Pengukuran Kinerja Organisasi Publik. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(4), 255–267.
- Vanany, I. (2012). Model Pengukuran Kinerja Berbasis AHP dan Performance Prism pada Organisasi Publik. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi*, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 45–53.