

# DESAIN USULAN PERBAIKAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE PERFORMANCE PRISM PADA PAMANDIAN KENDEDES KOTA MALANG

Ersita Hotma Uilly<sup>1)</sup>, P. Vitasari<sup>2)</sup>, Kiswandono<sup>3)</sup>

<sup>1)3)</sup>Prodi Teknik Industri S1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

<sup>2)</sup>Magister Teknik Industri, Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang

Email: [ersitaully@gmail.com](mailto:ersitaully@gmail.com)

**Abstrak,** Salah satu wisata tirta yang sering dikunjungi adalah Pemandian kenededes, seiring berjalannya waktu banyak tempat wisata tirta yang baru di kabupaten malang, oleh karena itu pemandian kenededes harus bisa bersaing dengan pemandian lain untuk tetap bisa bertahan, maka dari itu perlunya strategi yang tepat yang didukung oleh pengukuran kinerja yang akan berpengaruh dalam pemandian mengambil keputusan untuk memenuhi seluruh kebutuhan *stakeholder*. Penelitian ini menggunakan metode *Performance prism*, selain menggunakan metode tersebut penelitian ini juga di bantu dengan metode lainnya yaitu *Analytical Hierarchy Process* (AHP) kemudian dilakukan analisis dengan metode OMAX dan TLS yang nantinya dapat mengetahui target mana yang belum dan sudah tercapai agar Pemandian Kenededes dapat memperbaiki kinerjanya secara menyeluruh. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *performance prism* didapat 67 KPI meliputi 20 KPI dari *stakeholder customer*, 20 KPI dari *stakeholder employee*, 12 KPI dari *stakeholder owner* dan 15 KPI dari *stakeholder* pemerintah dan masyarakat. Dari perhitungan pengukuran kinerja dengan menggunakan *Objective Matrix* (OMAX) dan TLS didapatkan hasil dari 67 KPI Terdapat 41 Kategori hijau, 7 kategori kuning, dan 18 pada kategori merah yang berarti pencapaian kinerja Pemandian Kenededes menghasilkan kinerja baik walaupun ada beberapa kinerja yang masih perlu diperbaiki.

**Kata kunci :** *performance prims, Key performance indicator, Analycal Hierarchy, OMAX dan TLS*

## PENDAHULUAN

Pengukuran kinerja sangat penting bagi suatu perusahaan. Pengukuran kinerja merupakan alat bantu pengukuran performansi suatu perusahaan. Setiap perusahaan, diwajibkan menerapkan atau melakukan pembaharuan system untuk meningkatkan manajerial. Dengan adanya pengukuran kinerja perusahaan dapat berkompetisi dan memiliki daya saing dengan perusahaan, sejenis yang ada.

Wisata tirta adalah salah satu wisata yang diminati. Salah satu wisata tirta yang sering dikunjungi adalah Pemandian Kenededes. Tetapi hal tersebut tidak menjadikan Pemandian Kenededes menutup mata terhadap banyaknya pesaing yang sejenis, maka dari itu Pemandian kenededes harus bersaing dengan pemandian kolam lain untuk tetap bertahan karena hal tersebut tantangan pada pemandian kenededes kan semakin berat apabila Pemandian tidak mulai berbenah untuk menghadapinya maka dari itu perlunya strategi yang tepat yang didukung oleh pengukuran kinerja yang akan berpengaruh dalam pemandian mengambil keputusan untuk memenuhi seluruh kebutuhan *stakeholders*.

Tabel 1 Daftar keluhan *Customer* perminggu juni 2022

No	Jenis keluhan	Jumlah keluhan (individu)
1	Kondisi Kebersihan kolam renang kolam anak	30
2	Kondisi Kebersihan kolam renang kolam dewasa	5
3	Kondisi Kebersihan kolam renang kolam waterboom	15
4	Pelayanan penyewaan fasilitas	20
5	Pelayanan penitipan barang	40

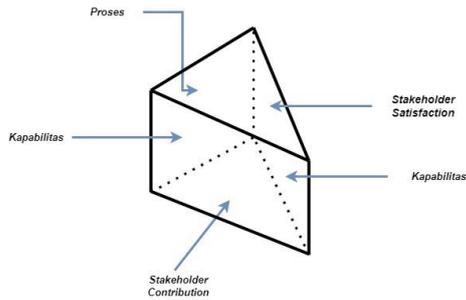
Sumber : Pengolahan data

Untuk solusi di atas diperlukan suatu solusi dengan menggunakan metode *performance prism* diharapkan Pemandian Kenededes dapat memperbaiki kinerja agar lebih baik lagi kedepannya yang nantinya Pemandian Kenededes tidak hanya didasari oleh strategi, proses dan kapabilitas tetapi juga memperhatikan keinginan dan kontribusi dari *stakeholder*. Setelah menentukan indikator kunci (*Key Perfomance Indikator*) yang nantinya akan dilakukan pembobotan dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Setelah melakukan pembobotan dengan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) kemudian dilakukan analisis dengan metode OMAX dan TLS yang nantinya dapat mengetahui target mana yang belum dan sudah tercapai agar Pemandian Kenededes dapat memperbaiki kinerjanya secara menyeluruh.

## KAJIAN PUSTAKA

### *Performance prims*

*Performance Prism* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang menggambarkan kinerja organisasi sebagai bangunan tiga dimensi yang membentuk kerangka kerja (*framework*) berupa prisma segitiga yang memiliki lima bidang sisi (*facets*). Sisi atas dan bawah yang berbentuk segitiga merupakan *stakeholder satisfaction* (kepuasan *stakeholder*) dan *stakeholder contribution* (kontribusi *stakeholder*), sedangkan tiga sisi lain adalah *strategies* (strategi), *processes* (proses) dan *capabilities* (kapabilitas), seperti terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1 Lima perspektif *Performance prism* Key Performance Indicator

### **Analytical Hierarchy Process (AHP)**

Metode AHP ini membantu memecahkan persoalan yang kompleks dengan menstruktur suatu hirarki kriteria, pihak yang berkepentingan, hasil dan dengan menarik berbagai pertimbangan guna mengembangkan bobot atau prioritas. Metode ini juga menggabungkan kekuatan dari perasaan dan logika yang bersangkutan pada berbagai persoalan, lalu mensintesis berbagai pertimbangan yang beragam menjadi hasil yang cocok dengan perkiraan kita secara intuitif sebagaimana yang dipersentasikan pada pertimbangan yang telah dibuat. (dessy, 2016)

### **Objective Matrix (OMAX)**

Objective Matrix (OMAX) adalah suatu sistem pengukuran produktivitas parsial yang dikembangkan untuk memantau produktivitas di tiap bagian perusahaan dengan kriteria produktivitas yang sesuai dengan keberadaan bagian tersebut (objektif).

### **Traffic light system**

Digunakan untuk memberikan penanda perbaikan pada aktivitas yang sudah mendapatkan hasil *scoring* pada tabel hasil perhitungan OMAX.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam Penelitian ini menggunakan 4 metode untuk melakukan pengukuran kinerja pada Pemandian Kendedes. *Performance prims*, digunakan untuk mengetahui indikator kunci melalui 5 perspektif bidang sisi *performance prims*, setelah mendapatkan indikator kunci yang akan diukur dilanjutkan dengan metode *Analytical Hierarchy Proses*, metode ini hanya digunakan untuk melakukan pembobotan KPI yang kemudian akan dilanjutkan perhitungan *scoring* menggunakan metode OMAX dan TLS.

### **VARIABEL PENELITIAN**

1. Variabel Independen, Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel *stakeholder* di setiap lima bidang sisi *performance prism* yaitu *stakeholder satisfaction*, *stakeholder contribution*, *strategy*, *processes* dan *capabilities* yang kemudian disesuaikan dengan kebutuhan dan data pemandian menjadi kunci untuk mengetahui kinerja pemandian secara menyeluruh.

2. Variabel dependen, Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah variabel kinerja Pemandian Kendedes.

### **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data-data yang dibutuhkan terbagi menjadi dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Dimana data primer meliputi perolehan data dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pihak yang terkait. Lalu, data sekunder meliputi data historis yang dimiliki.

### **PENGOLAHAN DATA**

#### **1. Uji Validitas dan Reabilitas**

Pada penelitian ini yang dilakukan uji validasi dan reliabilitas hanya pada kuesioner *customer* saja dikarenakan untuk kuesioner *employe*, *kuesioner owner*, dan kuesioner pemerintah dan masyarakat menggunakan seluruh populasi.

#### **a. Uji Validitas**

Tabel 2 Hasil uji validitas kuesioner *customer*

Kriteria	sub kriteria		
	koefisien korelasi	Rtabel	Keterangan
C-1	0.846976502	0.811	VALID
C-2	0.903590858	0.811	VALID
C-3	0.937664585	0.811	VALID
C-4	0.894848963	0.811	VALID
C-5	0.879507665	0.811	VALID
C-6	0.879190164	0.811	VALID
C-7	0.879190164	0.811	VALID
C-8	0.925584665	0.811	VALID
C-9	0.892960377	0.811	VALID
C-10	0.892960377	0.811	VALID
C-11	0.894848963	0.811	VALID
C-12	0.883828966	0.811	VALID
C-13	0.903590858	0.811	VALID
C-14	0.855004111	0.811	VALID
C-15	0.924732602	0.811	VALID
C-16	0.883828966	0.811	VALID
C-17	0.954616241	0.811	VALID
C-18	0.974589575	0.811	VALID
C-19	0.954616241	0.811	VALID
C-20	0.836720806	0.811	VALID

Sumber : Pengolahan Data

Karena perhitungan uji validitas pada kuesioner *customer* nilai r hitung > 0,811 maka hasil perhitungan di atas dianggap valid

#### **b. Uji reabilitas**

Nilai Cronbach's	Batas reliabel	Kesimpulan
0.985	0.6	Reliabel

Sumber : Pengolahan pribadi

Kuesioner yang sebar memiliki hasil data yang valid dan reliabel, maka kuesioner tersebut layak untuk digunakan dalam perhitungan selanjutnya

#### **2. Identifikasi stakeholders pemandian kendedes**

Tahap pertama yang harus dilakukan adalah identifikasi siapa saja yang menjadi stakeholder Pemandian kendedes. Setelah dilakukan diskusi dengan pihak pemandian kendedes, didapatkan stakeholder pemandian kendedes yaitu *customer*, *employee*, *owner*, pemerintah dan masyarakat.

### 3. Identifikasi perspektif *performance prims*

Selanjutnya adalah tahap identifikasi lima perspektif *performance prism* dengan pertanyaan yang ada di setiap stakeholder. Tahap ini dilakukan dengan melakukan wawancara dengan karyawan yang mewakili masing-masing stakeholder.

### 4. Penyusunan KPI

Setelah melakukan identifikasi *stakeholder* perspektif *performance prism*, tahap selanjutnya adalah melakukan penyusunan KPI dan melakukan diskusi dengan pihak internal yang terdiri dari ketua, sekretaris, bendahara, dan ketua karyawan yang berhubungan dengan stakeholder mengenai parameter pengukuran kinerja apa saja digunakan Pemandian Kendedes. Berdasarkan hasil diskusi didapatkan 67 KPI yang sudah diverifikasi oleh Ketua Koperasi Primkepau Elang.

Tabel 3 Daftar KPI Pemandian Kendedes

Stakeholder	Perspektif <i>performance prims</i>	Kode	KPI
Customer	Satisfaction	C-1	Kebersihan kolam pemandian
		C-2	Harga terjangkau
		C-3	Keamanan barang bawaan
		C-4	Kondisi fasilitas kolam
		C-5	Keamanan pengunjung
		C-6	Adanya tempat duduk
	Strategy	C-7	Membersihkan kolam secara berkala
		C-8	Perumusan harga secara tepat
		C-9	Membuat tempat penitipan barang
		C-10	Perawatan & maintenance fasilitas secara berkala
		C-11	Membuat tempat duduk yang cukup disekitar kolam
		C-13	Manajemen komplain
	Proces	C-14	Melakukan analisis perekonomian
		C-15	Melakukan EPC(Engineering Procurement & Construction) Untuk tempat duduk
		C-16	Membuat jadwal Maintenance secara berkala
		C-17	Menjaga keamanan para pengunjung
		C-19	Laba / keuntungan
	Contribution	C-20	Saran kritik
		C-21	Sistem manajemen mutu
		C-22	Pelayanan
	Capability	C-23	Manajemen hubungan pelanggan
		Employe	Satisfaction
E-2	Kehlian yang bermamfaat		
E-3	Upah /gaji		
E-4	Tunjagan		
E-5	Jam kerja yang sesuai		

Owner	Strategy	E-6	Penciptaan lingkungan kerja yang kondusif	
		E-7	Pelatihan & pengembangan karyawan	
		E-8	Pengukuran & penili an jam kerja	
	Proces	E-9	Penjadwalan jam kerja	
		E-10	Adanya tunjangan	
		E-11	Meningkatkan penerapannya & budaya kerja	
		E-12	Pendidikan & pelatihan karyawan	
		E-13	Pemberian kompensasi	
	Contribution	E-14	Manajemen beban kerja karyawan	
		E-15	Pemberian tunjangan	
		E-16	Kehlian & loyalitas	
	Capability	E-17	Kesiapan aspek budaya kerja	
		E-18	Tingkat kedisiplinan	
	Pemerintah & Masyarakat	Satisfaction	E-19	Sistem pengelolaan SDM
			E-20	Punish, reward & remunerasi sistem
Strategy		O-1	Optimalisasi data	
		O-2	Konsisten pemenuhan harapan investor	
Proces		O-3	Perencanaan sumber daya	
		O-4	Evaluasi pemenuhan kewajiban terhadap investor	
Contribution		O-5	Pengalihan sumber daya untuk mengkasikan keuntungan	
		O-6	Tata administrasi & keuangan	
Capability		O-7	Modal kerja & pengembangan	
		O-8	Pembagian resiko	
	O-9	Saran		
Pemerintah & Masyarakat	Satisfaction	O-10	Sistem pengendalian keuangan	
		O-11	Manajemen resiko	
		O-12	Pengendalian adminis trasi	
	Strategy	P-1	Taat terhadap peraturan	
		P-2	Integritas	
		P-3	Pemandian berperan dalam peningkatan kesejahteraan komunitas Sekitar	
	Proces	P-4	Ketaatan terhadap peraturan yang berlaku	
		P-5	Keperdulian terhadap tanggung jawab	
		P-6	Pembiinan dan penawasan terhadap lingkungan luar	
	Contribution	P-7	Validasi peraturan yang berlaku	
		P-8	Review peraturan	
		P-9	Perencanaan kebutuhan sumber daya lokal	
	Capability	P-10	Reputasi positif & kuat di lingkungan	
		P-11	Kehlian yang dimiliki	
		P-12	Penegakan hukum & peraturan yang ditetapkan	
P-13		Partisipasi perusahaan terhadap kegiatan pemerintahan		
P-14		Jumlah keahlian dan lapangan kerja bagi lingkungan		
P-15	Kualitas hubungan lingkungan sekitar dengan regulator			

Sumber : pengolahan data

### 5. Pembobotan dan Penentuan Kategori KPI

Setelah dilakukan penyusunan KPI yang akan diberi bobot sesuai kebutuhan Pemandian Kendedes. Bobot tersebut lalu diolah menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan KPI, Pembobotan dilakukan sebanyak tiga kali, yaitu pembobotan antar *stakeholder*, pembobotan antar perspektif *Performance Prism* dan pembobotan antar KPI dalam setiap perspektif *performance prism*. Dari ketiga pembobotan diatas didapatkan nilai KPI secara keseluruhan. Nilai pembobotan KPI secara keseluruhan didapatkan dari perkalian antara bobot *stakeholder*, bobot perspektif *Performance Prism* dan bobot KPI dalam setiap perspektif *performance prism*.

Dalam menentukan bobot *stakeholder*, bobot *Performance Prism* dan bobot KPI dalam setiap perspektif *Performance Prism* digunakan *software expert choice 11.0*. Berikut merupakan hasil pembobotan dari *stakeholder*, pembobotan perspektif *Performance Prism* dan pembobotan antar KPI dalam setiap perspektif *Performance Prism* dengan bantuan *software expert choice 11.0*.

#### a. Pembobotan *stakeholder*

Pembobotan *stakeholder* dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengurus Pemandian Kendedes. Berikut merupakan hasil dari pembobotan *stakeholder* yang dihitung dengan menggunakan *software expert choice 11.0* yang ditampilkan pada Gambar 2

Tabel 4 hasil pembobotan *stakeholders*

Stakeholder	Bobot
Customer	0.543
Employe	0.127
Owner	0.249
Perintah & Masyarakat	0.080
Total	1
Inconsistency Ratio	0.08

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai inconsistency ratio sebesar 0.05 nilai tersebut dibawah 0.1 yang berarti pembobotan dapat diterima. Berikut merupakan hasil dari pembobotan *stakeholder* dengan menggunakan *software expert choice 11.0* yang dapat dilihat pada Tabel

#### b. Pembobotan antar Perspektif *Performance Prims* Setiap *Stakeholders*

Tabel 5 Hasil Pembobotan Antar Perspektif *Performance Prism Stakeholder Customer*

Stakeholder	Bobot
Satisfaction	0.228
Strategy	0.184
Proces	0.091
Contribution	0.352
Capability	0.146
Total	1
Inconsistency Ratio	0.03

Sumber : pengolahan data

Tabel 6 Hasil Pembobotan Antar Perspektif *Performance Prism Stakeholder Employee*

Stakeholder	Bobot
Satisfaction	0.137
Strategy	0.189
Proces	0.108
Contribution	0.362
Capability	0.204
Total	1
Inconsistency Ratio	0.02

Sumber : pengolahan data

Tabel 7 Hasil Pembobotan Antar Perspektif *Performance Prism Stakeholder Owner*

Stakeholder	Bobot
Satisfaction	0.211
Strategy	0.218
Proces	0.111
Contribution	0.282
Capability	0.178
Total	1
Inconsistency Ratio	0.01

Sumber : pengolahan data

Tabel 8 Hasil Pembobotan Antar Perspektif *Performance Prism Stakeholder Pemerintah dan masyarakat*

Stakeholder	Bobot
Satisfaction	0.147
Strategy	0.246
Proces	0.112
Contribution	0.345
Capability	0.149
Total	1
Inconsistency Ratio	0.02

sumber : pengolahan data

Dari hasil pembobotan diatas dapat dilihat bahwa semua hasil pembobotan mempunyai nilai inconsistency ratio dibawah 0.1 yang berarti pembobotan tersebut dapat diterima.

- c. Pembobotan antar KPI Setiap *Stakeholders*  
Langkah selanjutnya setelah mendapatkan bobot untuk masing-masing perspektif *performance prism* untuk setiap *stakeholder* yaitu melakukan pembobotan antar KPI dalam setiap perspektif *performance prism*.

Tabel 9 Hasil pembobotan antar KPI *Stakeholders customer*

Satisfaction	Kode KPI	Bobot
Kebersihan kolam pemandian	C-1	0.172
Harga terjangkau	C-2	0.116
Keamanan barang bawaan	C-3	0.247
Kondisi fasilitas kolam	C-4	0.133
Keamanan pengujung	C-5	0.254
Adanya tempat duduk	C-6	0.077
Inconsistency ratio		0.02
Strategy	Kode KPI	Bobot
Membersihkan kolam secara berkala	C-7	0.298
Perumusan harga secara tepat	C-8	0.128
Membuat tempat penitipan barang	C-9	0.201
Perawatan & maintenance fasilitas secara berkala	C-10	0.245
Membuat tempat duduk yang cukup disekitar kolam	C-11	0.126
Inconsistency ratio		0
Proces	Kode KPI	Bobot
Melakukan analisis perkonomian	C-12	0.148
Melakukan EPC(Engineering Procurement & Construction)	C-13	0.112
Membuat jadwal Maintenance secara berkala	C-14	0.213
Menjaga keamanan para pengujung	C-15	0.317
Inconsistency ratio		0.08
Contribution	Kode KPI	Bobot
Laba / keuntungan	C-16	0.892
Saran kritik	C-17	0.108
Inconsistency ratio		0
Capabilities	Kode KPI	Bobot
Sistem manajemen mutu	C-18	0.306
Pelayanan	C-19	0.456
Manajemen hubungan pelanggan	C-20	0.238
Inconsistency ratio		0.02

Sumber : Pengolahan data menggunakan *software expert coice*

Tabel 10 Hasil pembobotan antar KPI *Stakeholders employee*

Satisfaction	Kode KPI	Bobot
Minat kerja	E-1	0.127
Keshlian yang bermanfaat	E-2	0.091
Upah/gaji	E-3	0.483
Tunjangan	E-4	0.199
Jam kerja yang sesuai	E-5	0.101
Inconsistency ratio		0.01
Strategy	Kode KPI	Bobot
Penciptaan lingkungan kerja yang kondusif	E-6	0.138
Pelatihan & pengembangan karyawan	E-7	0.159
Pengukuran & penilaian jam kerja	E-8	0.155
Penjadwalan jam kerja	E-9	0.412
Adanya tunjangan	E-10	0.136
Inconsistency ratio		0
Proces	Kode KPI	Bobot
Monitoring penerapanlingkung & budaya kerja	E-11	0.132
Pendidikan & pelatihan karyawan	E-12	0.175
Pemberian kompensasi	E-13	0.271
Manajemen beban kerja karyawan	E-14	0.141
Pemberian tunjangan hari besar	E-15	0.281
Inconsistency ratio		0
Contribution	Kode KPI	Bobot
Keshlian & loyalitas	E-16	0.470
Kesiapan aspek budaya kerja	E-17	0.126
Tingkat kedisiplinan	E-18	0.404
Inconsistency ratio		0.06
Capabilities	Kode KPI	Bobot
Sistem pengelolaan SDM	E-19	0.574
Punish, reward & remunerasi sistem	E-20	0.426
Inconsistency ratio		0.02

Sumber : Pengolahan data menggunakan *software expert coice*

Tabel 11 Hasil pembobotan antar KPI *Stakeholders owners*

Satisfaction	Kode KPI	Bobot
Optimalisasi data	O-1	0.355
Konsisten pemenuhan harapan investor	O-2	0.645
Inconsistency ratio		0
Strategy	Kode KPI	Bobot
Perencanaan sumber daya	O-3	0.500
Evaluasi pemenuhan kewajiban terhadap investor	O-4	0.500
Inconsistency ratio		0
Proces	Kode KPI	Bobot
Pengolahan sumber daya untuk menghasilkan keuntungan	O-5	0.567
Tata administrasi & keuangan	O-7	0.433
Inconsistency ratio		0
Contribution	Kode KPI	Bobot
Modal kerja & pengembangan	O-7	0.587
Pembagian resiko	O-8	0.185
Saran	O-9	0.228
Inconsistency ratio		0
Capabilities	Kode KPI	Bobot
Sistem pengendalian keuangan	O-10	0.358
Manajemen resiko	O-11	0.289
Pengendalian adminis trasi	O-12	0.353
Inconsistency ratio		0

Sumber : Pengolahan data menggunakan *software expert coice*

Tabel 12 Hasil pembobotan antar KPI *Stakeholders pemerintah dan masyarakat*

Satisfaction	Kode KPI	Bobot
Taat terhadap peraturan	P-1	0.388
Integritas	P-2	0.256
Pemaduan berperan dalam peningkatan kesejahteraan komunitas sekitar	P-3	0.357
Inconsistency ratio		0.02
Strategy	Kode KPI	Bobot
Ketaatan terhadap peraturan yang berlaku	P-4	0.390
Keperdulian terhadap tanggung jawab	P-5	0.333
Pembinaan dan penawasan terhadap lingkungan luar	P-6	0.277
Inconsistency ratio		0
Proces	Kode KPI	Bobot
Validasi peraturan yang berlaku	P-7	0.274
Review peraturan	P-8	0.301
Perencanaan kebutuhan sumber daya lokal	P-9	0.425
Inconsistency ratio		0
Contribution	Kode KPI	Bobot
Reputasi positif & kuat dilingkungan	P-10	0.571
Keshlian yang dimiliki	P-11	0.163
Penegakan hukum & peraturan yang ditetapkan	P-12	0.266
Inconsistency ratio		0.04
Capabilities	Kode KPI	Bobot
Partisipasi perusahaan terhadap kegiatan pemerintahan	P-13	0.238
Jumlah keshlian dan lapangan kerja bagi lingkungan	P-14	0.313
Kualitas hubungan lingkungan sekitar dengan regulator	P-15	0.449
Inconsistency ratio		0.02

Sumber : Pengolahan data menggunakan *software expert coice*

Untuk mendapatkan nilai bobot KPI (Key Performance Indicator) terhadap perusahaan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Contoh:

C-1 = Nilai Bobot Stakeholders x Nilai Bobot Perpektif Stakeholder Satisfaction x Nilai bobot KPI

Tabel 13 Bobot KPI hasil normalisasi

KPI	Bobot	Normalisasi	KPI	Bobot	Normalisasi	KPI	Bobot	Normalisasi
C-1	0.172	0.021294288	E-1	0.127	0.0022697	O-1	0.574	0.030157
C-2	0.116	0.014361264	E-2	0.091	0.0015833	O-2	0.426	0.022282
C-3	0.247	0.030579588	E-3	0.483	0.0084037	O-3	0.5	0.02627
C-4	0.133	0.016465932	E-4	0.199	0.0034924	O-4	0.5	0.02627
C-5	0.254	0.031444216	E-5	0.101	0.0013733	O-5	0.567	0.02979
C-6	0.077	0.009532008	E-6	0.138	0.0024011	O-6	0.453	0.022749
C-7	0.298	0.036893592	E-7	0.159	0.0027664	O-7	0.587	0.03084
C-8	0.128	0.015844912	E-8	0.155	0.0026968	O-8	0.185	0.00972
C-9	0.201	0.024884604	E-9	0.412	0.0071684	O-9	0.228	0.011979
C-10	0.245	0.03033198	E-10	0.136	0.0023363	O-10	0.358	0.018509
C-11	0.126	0.015599204	E-11	0.132	0.0022967	O-11	0.259	0.015184
C-13	0.21	0.02599884	E-12	0.175	0.0030448	O-12	0.353	0.018546
C-14	0.148	0.018322992	E-13	0.271	0.0047151			
C-15	0.112	0.013866048	E-14	0.141	0.0024533			
C-16	0.213	0.026370252	E-15	0.281	0.0048091			
C-17	0.317	0.039245868	E-16	0.47	0.0081775			
C-18	0.892	0.110433168	E-17	0.126	0.0021923			
C-19	0.108	0.013370832	E-18	0.404	0.0070292			
C-20	0.306	0.037884024	E-19	0.574	0.009987			
C-21	0.456	0.056454624	E-20	0.426	0.007412			
C-22	0.238	0.02946332						
P-1	0.388	0.00456288	P-9	0.42	0.004998			
P-2	0.256	0.00301056	P-10	0.571	0.006715			
P-3	0.357	0.00419832	P-11	0.163	0.001917			
P-4	0.39	0.0045864	P-12	0.266	0.003128			
P-5	0.333	0.00391608	P-13	0.238	0.002799			
P-6	0.277	0.00325752	P-14	0.313	0.003661			
P-7	0.274	0.00322224	P-15	0.449	0.005528			
P-8	0.301	0.00353976						

Sumber : Pengolahan data

Dapat dilihat bahwa inkonsistensi KPI di atas di bawah 0.1 berarti bahwa KPI tersebut dapat diterima konsistensinya. Parameter kinerja dengan bobot tertinggi terdapat pada KPI C-18 pada stakeholder Customer sedangkan bobot terendah adalah KPI C-13.

## 6. Penyusunan Performance Measurement Record Sheet

Setelah didapat sub kriteria tiap stakeholder dan didiskusikan kepada karyawan pimpinan ahli sesuai dengan kebutuhan dan data yang ada di perusahaan maka tiap kriteria menjadi Key Performance Indicator.

Langkah pertama dalam scoring system dengan objective matrix adalah menentukan target nilai tertinggi (optimis) dan nilai terendah (pesimis) yang dicapai setiap KPI (Key Performance Indicator). Adapun penentuan target nilai tertinggi (optimis) dan nilai terendah (pesimis) yang dicapai setiap KPI (Key Performance Indicator) ditetapkan secara subjektif oleh pihak perusahaan dengan mempertimbangkan kondisi perusahaan. Selanjutnya melakukan scoring dengan rumus:

$$\Delta X_{L-H} = \frac{Y_H - Y_L}{X_H - X_L}$$

$\Delta X_{L-H}$  = Interval angka pada Level High dan Low

$X_H$  = Level High / tinggi

$X_L$  = Level Low / rendah

$Y_H$  = angka yang terdapat pada Level high

$Y_L$  = angka yang terdapat pada Level Low

Setelah itu kemudian untuk mentukan Nilai dari Key Performance Indicator ini, skor 1 dikalikan dengan bobot yang telah diperoleh dari pengolahan metode AHP sehingga Key Performance Indicator. Hasil lengkap scoring system dengan bantuan Objective Matrix (OMAX) dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Untuk memudahkan pembacaan tabel, digunakan Traffic Light System, dimana digunakan warna merah, kuning dan hijau.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 14 Hasil pengukuran kinerja stakeholders

KPI	C1	C2	C3	C4	C6	C4	C7	C8	C8	C9	C11	C12	C12	C14	C15	C16	C17	C18	C18	C20	
PERFORMANCE																					
10	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
9	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872	80.872
8	80.998	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744
7	80.798	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578	80.578
6	80.601	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428
5	80.428	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284	80.284
4	80.284	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142
3	80.142	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
2	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
1	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
SKOR	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BOBOT	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294
NILAI	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762

Sumber : pengolahan data

Hasil pengukuran kinerja berdasarkan metode Performance Prism, dengan bantuan metode Objective Matrix pada stakeholder kantor pusat diketahui bahwa ada 7 KPI masuk pada kategori merah, 2 KPI masuk pada kategori kuning, dan 10 KPI masuk pada kategori hijau.

Tabel 15 Hasil pengukuran kinerja stakeholders employee

KPI	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	
PERFORMANCE																					
10	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
9	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744	80.744
8	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428	80.428
7	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142	80.142
6	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
5	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
4	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
3	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
2	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
1	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
0	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
SKOR	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BOBOT	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294	0.020294
NILAI	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762	1.6114762

sumber : pengolahan data

Hasil pengukuran kinerja berdasarkan metode Performance Prism, dengan bantuan metode Objective Matrix pada stakeholder employe diketahui bahwa ada 11 KPI masuk pada kategori merah, 3 KPI masuk pada kategori kuning, dan 5 KPI masuk pada kategori hijau.

Tabel 16 Hasil pengukuran kinerja stakeholders owner

KPI	O-1	O-2	O-3	O-4	O-5	O-6	O-7	O-8	O-9	O-10	O-11	O-12
PERFORMANCE												
10	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
9	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
8	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
7	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
6	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
5	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
4	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
3	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
2	79.667	71.334	83.334	80.667	1.667	81.667	72.812	86.334	85.334	86.334	88.334	83.334
1	79.334	70.668	82.668	80.334	1.334	81.334	71.1452	85.668	83.668	84.668		

bahwa ada 1 KPI masuk pada kategori kuning, dan 11 KPI masuk pada kategori hijau.

Tabel 17 Hasil pengukuran kinerja *stakeholders owner*

KPI	P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13	P-14	P-15	
PERFORMANCE																
10	87	87	87	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13	80
9	87	87	88	88	88	88	88	87	87	88	90	89	88	79	13	80
8	87	87	88	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13	80
7	87	87	88	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13	80
6	87	87	88	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13	80
5	87	87	88	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13	80
4	87	87	88	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13	80
3	87	87	88	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13	80
2	85.334	85.334	85.334	84	83.334	78	85.334	85.334	85.334	89.334	88	83.667	78	11.667	79.334	
1	82.668	82.668	84.668	82	80.668	79	82.668	82.668	82.668	88.668	87	81.334	77	10.334	78.668	
0	82.002	82.002	83.002	88	78.002	78	82.002	82.002	82.002	88	79.001	78	9.001	78.002		
SKOR	9	9	8	7	8	9	7	8	7	8	10	9	8	8	8	9
BOBOT	0,0045629	0,0030106	0,0042983	0,0045884	0,0039161	0,0022575	0,0022222	0,0033389	0,0004999	0,006715	0,0019169	0,0031282	0,0027989	0,0038809	0,0052802	
NILAI	0,3989708	0,2619187	0,3694512	0,3944304	0,3367829	0,257344	0,2893249	0,3079591	0,439824	0,6549464	0,1708029	0,2690218	0,2211113	0,0478514	0,4224192	

Sumber : pengolahan data

Hasil pengukuran kinerja berdasarkan metode *Performance Prism*, dengan bantuan metode *Objective Matrix* pada stakeholder Pemerintah & masyarakat diketahui bahwa ada 15 KPI masuk pada kategori hijau.

Dengan sistem pengukuran kinerja berdasar kerangka performance prism yang didukung dengan model penilaian OMAX sebagaimana di atas, perusahaan dapat melakukan pemantauan terhadap seluruh aspek kinerja lainnya dan segera melakukan pembenahan apabila pencapaian kinerja tersebut berada pada level yang rendah. Perusahaan dalam hal ini harus membuat kesepakatan misalnya dengan indikator warna terhadap level pencapaian kinerja, misalnya level 10, 9, dan 8 diwakili warn diharapkan hijau yang berarti kinerja telah mencapai performa yang diharapkan. Level 4 sampai dengan 7 dengan warna kuning yang mengartikan perusahaan harus lebih memperhatikan aspek kinerja tersebut karena berada dalam posisi rendah, dan level 3 ke bawah dengan warna merah yang mengartikan pencapaian kinerja sangat buruk karena lebih jelek dari pencapaian sebelumnya dan harus sesegera mungkin untuk dapat dibenahi

### USULAN PERBAIKAN KPI

Setelah dilakukan identifikasi terhadap KPI yang kritis melalui metode OMAX, Selanjutnya dilakukan evaluasi untuk mencari solusi terhadap KPI yang bermasalah tersebut, KPI yang kritis merupakan KPI yang berada pada level merah dan berjumlah 18 KPI. Berikut adalah KPI yang kritis dan solusi perbaikannya.

Tabel 18 Desain Perbaikan Kinerja perspektif statification pada *stakeholder costumer*

Perspektif Performance Prims	Indicator	Desain Usulan Customer
Statification	Tingkat kondisi fasilitas kolam	solusi yang diberikan adalah memperbaiki dan membenahi beberapa Fasilitas yang rusak seperti air yang tidak lancar pada seluncuran anak, tempat penitipan barang, pintu wc ganti pria dan kelancaran keran air kamar bilas.
	Ketersediaan tempat duduk yang cukup	menambah beberapa tempat duduk di sekitar kolam agar pengunjung ( <i>customer</i> ) merasa lebih nyaman, terutama pengunjung yang membawa anak bisa mengawasi anak mereka lebih dekat bukan hanya meningkatkan rasa nyaman tetapi juga rasa aman kepada pengunjung.

Sumber : pengolahan Data

Tabel 18 Desain Perbaikan Kinerja perspektif *proces* pada *stakeholder costumer*

Perspektif Performance Prims	Indicator	Desain Usulan Customer
Process	Melakukan ECP ( <i>Engineering Procurement &amp; construction</i> )	pada fasilitas yang dirasa sudah melewati umur pakai dan mengganti dengan yang baru, seperti waterboom anak karena sangat membahayakan jika terus digunakan.
	Penjadwalan <i>maintenance</i> secara berkala	<i>maintenance</i> tentu sangat penting untuk pemandian karena jika fasilitas tidak dapat <i>maintenance</i> yang baik maka fasilitas akan terus mengalami kerusakan dan menghambat kinerja pemandian sendiri. Maka dari itu perlunya diskusi para karyawan untuk penjadwalan <i>maintenance</i> yang lebih sering dan teratur.
	Saran/kritik	solusinya adalah membuat kotak saran di sekitar loket pembelian tiket sehingga, pemandian tidak hanya mengetahui saran dari konsumen saat penilaian kinerja pada pergantian ketua pengurus koperasi yang dilakukan satu tahun sekali, dan juga pemandian mendapatkan umpan balik konsumen untuk meningkatkan kinerjanya kedepan

Sumber : pengolahan Data

Tabel 19 Desain Perbaikan Kinerja perspektif *satisfaction* pada *strategy Employee*

Perspektif Performance Prims	KPI	Desain Usulan Employee
Satisfaction	Tingkat minat kerja	usulan perbaikannya adalah sesuaikan pekerjaan karyawan dengan bidang kerjanya masing-masing karena sebagian pekerjaan masih dilakukan bersama – sama jadi beberapa karyawan meneyepekan pekerjaan mereka dan meninggalkan tempatnya karena merasa akan digantikan oleh karyawan lain yang tentu saja akan menambah beban kerja karyawan yang lain dan minat kinerja mereka menurun.
	Peningkatan keahlian yang bermanfaat	perlunya pelatihan keahlian yang bermanfaat seperti keahlian berenang untuk seluruh karyawan untuk meningkatkan keamanan pengujuju dengan ilmu administrasi utuk para penjaga loket agar mengurangi beban koperasi dalam mengelola keuangan, karena selama ini setelah kolam tutup keuntungan tidak dicatat di buku keuangan dan langsung di setorkan ke koperasi jadi pendapatan yang didapat kurang terkoordinasi dan mudah untuk digelapkan
	Kenaikan upah dan gaji	usulan perbaikannya adalah meningkatkan perencanaan penerimaan dan pengeluaran koperasi, karena dengan begitu keuangan lebih tekoordinasi dan memudahkan dalam mengevaluasi kekurangan dalam KPI ini karyawan pemandian merasa gaji mereka kurang karena masih dibawah UMR padahal beban kerja mereka meningkat seiring bertambahnya pengunjung.

Tabel 20 Desain Perbaikan Kinerja perspektif *process* pada *Employee*

Perspektif Performance Prims	KPI	Desain Usulan Employee
Process	Tunjangan	usulan perbaikannya adalah meningkatkan perencanaan penerimaan dan pengeluaran koperasi, karena dengan begitu keuangan lebih tekoordinasi dan memudahkan dalam mengevaluasi kekurangan dalam KPI ini karyawan pemandian merasa gaji mereka kurang karena masih dibawah UMR padahal beban kerja mereka meningkat seiring bertambahnya pengunjung.
	Persentase jam kerja yang sesuai	usulan perbaikan adalah adanya pembagian shift kerja sehingga berkurangnya beban kerja karyawan karena jam kerja yang padat dan juga fleksibilitas jam kerja sehingga karyawan bisa bertukar shift jika tidak dapat memenuhi jadwal kerja yang diberikan.
	Pemberian kompensasi	pemberian kompensasi kepada 13 karyawan pemandian sebaiknya bukan hanya pembagian semboke tiap minggunya, tetapi juga tambahan gaji karena gaji 13 karyawan pemandian yang masih dibawah UMR.
	Manajemen beban kerja karyawan	perlunya meningkatkan manajemen beban kerja karyawan agar kinerja karyawan dapat meningkat dan nyaman dengan pekerjaan yang dia miliki serta tercapainya tujuan perusahaan yang efektif dan efisien.

Sumber : pengolahan Data

Tabel 21 Desain Perbaikan Kinerja perspektif *process* pada *stakeholder employee*

Perspektif Performance Prims	KPI	Desain Usulan
		Employee
	Pemberian tunjangan hari besar	perlu nya pemberian tunjangan hari besar tidak hanya pada hari raya idul fitri tetapi pada hari besar lainnya mengingat beban kerja karyawan meningkat pada hari-hari besar. Jika karyawan diberikan tunjangan yang sesuai maka mereka akan merasa dihargai yang tentu saja mereka akan memberikan seluruh kemampuannya untuk menghasilkan pekerjaan yang maksimal pada pemandian kenededes
	Penciptaan lingkungan kerja yang kondusif	usulan perbaikan pada KPI ini membuat suasana saat bekerja menjadi nyaman seperti, membudayakan saling sapa sehingga menghilangkan rasa canggung dan tidak nyaman saat melakukan pekerjaan bersama.
	Pelatihan & pengembangan karyawan	usulan kinerja dalam hal ini pelatihan karyawan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan, karena pelanggan adalah stakeholder penting karena pelanggan dapat memberikan keuntungan untuk pemandian, jadi perlunya memberikan layanan / kinerja yang maksimal melalui pelatihan dan pengembangan karyawan.

Sumber : pengolahan Data

Berdasarkan Hasil dari Rancang Bangun aplikasi *firewall* pada jaringan komputer yang telah dilakukan maka didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

## KESIMPULAN

Hasil dari penelitian dan pengukurann kinerja untuk perusahaan dengan metode *performance prims*, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut .

1. Terdapat lima perspektif performance prism yaitu stakeholder satisfaction, strategies, processes, capabilities, dan stakeholder contribution. Dari kelima perspektif tersebut dididapatkan 67 KPI yaitu 20 KPI dari stakeholder customer, 20 KPI dari stakeholder employee, 12 KPI dari stakeholder owner dan 15 KPI dari stakeholder pemerintah dan masyarakat.
2. Hasil pengukuran kinerja dengan menggunakan OMAX dan TLS didapatkan hasil dari 67 KPI Terdapat 41 Kategori hijau, 7 kategori kuning, dan 18 pada kategori merah
3. Rekomendasi perbaikan hanya dilakukan pada KPI yang berkatgori merah, yaitu C-4(tingkat kondisi fasilitas kolam), C-6(ketersediaan tempat duduk yang cukup), C-9 (peningkatan tempat penitipan barang), C-12 (manajemen komplain), C-14(melakukan ECP), C-15 (penjadwalan maintenance secara berkala), C-18 (saran dan kritik) Pada stakeholders customer, dan E-2 (tingkat minat kerja), E-3(peningkatan keahlian yang bermanfaat), E-4(kenaikan upah dan gaji), E-5(tunjangan), E-6(persentase jam kerja), E-7(penciptaan lingkungan kerja yang kondusif), E-8(pelatihan dan pengembangan karyawan), E-11(persentase pemberian tunjangan), E-14 (pemberian kompensasi), E-15(pemberian tunjangan hari besar) Pada stakeholders Employee.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A., Syakhroni, A., & Khoiriyah, N. (2022). Performance Measurement Analysis Of Pt Pijar Sukma Using Performance Prism, Analytical Hierarchy Process (Ahp), And Objective Matrix (Omax) Methods. *Journal of Applied Science and Technology*, 2(01), 34-41.
- Andrianti, I. (2016). Perancangan Pengukuran Kinerja pada Perusahaan dengan Metode Performance Prism (Studi Kasus di PT. Beasco Jaya Mandiri Balikpapan).
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Erri, D., Lestari, A. P., & Asymar, H. H. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Melzer Global Sejahtera Jakarta, *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1897-1906.
- Marpaung, D. M. (2016). Desain Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Performance Prism dan objective Matrix di PT. Wijaya Karya Beton PPB Sumut.
- Prayogo, D. S. (2019). *Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Performance Prism Dan Objective Matrix (OMAX)(Studi Kasus Pada PDAM Kota Malang)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Permatasari, T. I. (2019). *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Swot Dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu*
- Rieuwpassa, A. (2017). Analisis Pengaruh Motivasi Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Jayapura. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 10-20.
- Wardhani, S. (2018). *Analisis dan Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Performance Prism Di PDAM Tirta Dharma Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Wibowo, S. P. (2018). Usulan Perbaikan Kinerja Perusahaan (KPI) Dengan Menggunakan Metode Performance Prism dan Metode OMAX di PT. Globalindo Intimates Klaten Jawa Tengah.