

**SISTEM PANEL KINERJA UNTUK PROGRAM STUDI SARJANA  
BERBASIS BAN PT  
(STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG)**

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2 Program Studi  
Magister Sistem Informasi



**Agus Prasetyo Utomo**

**24010410400005**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2012**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TESIS**

**SISTEM PANEL KINERJA UNTUK PROGRAM STUDI SARJANA BERBASIS  
BAN PT  
(STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG)**

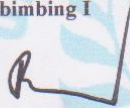
Oleh:  
**Agus Prasetyo Utomo**  
24010410400005

Telah diujikan dan dinyatakan lulus ujian tesis pada tanggal 15 Agustus 2012 oleh tim  
penguji Program Pascasarjana Magister Sistem Informasi Universitas Diponegoro.

Semarang, Agustus 2012

Mengetahui,

**Pembimbing I**



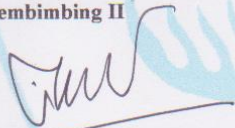
Prof.Drs. Mustafid, M.Eng., Ph.D  
NIP. 195505281980031002

**Penguji I**



Dr. Suryono, S.Si, M.Si  
NIP. 197306301998021001

**Pembimbing II**



Drs. Ibnu Widiyanto, MA, Ph.D  
NIP. 196206031990011001

**Penguji II**



Dr. Kusworo Adi, MT  
NIP. 197203171998021001

**Mengetahui :**  
**Ketua Program Studi**  
**Magister Sistem Informasi**



Drs. Bayu Surarso, M.Sc, Ph.D.  
NIP. 196311051988031001

**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Prasetyo Utomo  
NIM : 2401041040005  
Program Studi : Magister Sistem Informasi  
Program : Pascasarjana  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**SISTEM PANEL KINERJA UNTUK PROGRAM STUDI SARJANA BERBASIS BAN PT**

Beserta perangkat yang ada. Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Magister Sistem Informasi Pascasarjana Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal : 15 Agustus 2012



Agus Prasetyo Utomo

NIM. 24010410400005

**PERNYATAAN PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Prasetyo Utomo  
NIM : 2401041040005  
Program Studi : Magister Sistem Informasi  
Program : Pascasarjana  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**SISTEM PANEL KINERJA UNTUK PROGRAM STUDI SARJANA BERBASIS BAN PT**

Beserta perangkat yang ada. Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Magister Sistem Informasi Pascasarjana Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal : 15 Agustus 2012

Yang menyatakan

*(materai 6000)*

Agus Prasetyo Utomo

NIM. 24010410400005

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa oleh karena kasih dan limpahan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul Sistem Panel Kinerja Program Studi Sarjana Berbais BAN PT (Studi Kasus Pada Universitas Semarang) dengan baik.

Penulis dalam menyusun tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan tulus ikhlas memberikan masukan demi sempurnanya tesis ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Bayu Surarso, M.Sc., Ph.D. selaku ketua program studi Magister Sistem Informasi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof. Drs. Mustafid, M.Eng. Ph.D. selaku pembimbing 1 yang dengan segala kerendahan hati dan kebaikannya memberikan masukan-masukan agar tesis ini menjadi lebih baik.
3. Drs. Ibnu Widiyanto, MA, Ph.D. selaku pembimbing 2 yang senantiasa memberikan aahan-arahan dan masukan-masukan yang sangat membantu penulis dalam mengerjakan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap semoga kerja ini bernilai karya yang dapat memberikan sumbangan bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pembacanya.

Semarang, Agustus 2012

Agus Prasetyo Utomo

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Keaslian Penelitian .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA** .....

2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1. Pengukuran Kinerja.....	11
2.2.1.1. Balanced Scorecard.....	13
2.2.1.2. Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA).....	14
2.2.2. Standar Akreditasi Program Studi Sarjana.....	17
2.2.3. Sistem Panel Kinerja ( <i>Performance Dashboard</i> ) .....	18

2.2.4. Pengguna *Performance Dashboard*..... 20

2.2.5. *Key Performance Indicator ( KPI )*.....21

**BAB 3 METODE PENELITIAN**.....

3.1 Bahan Penelitian.....23

3.2 Alat Penelitian..... 24

3.3 Metode Penelitian..... 24

3.4. Jalannya Penelitian.....25

**BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**.....

4.1 Hasil Penelitian.....27

4.1.1. Identifikasi Masalah.....27

4.1.2. Pengumpulan dan Analisis Data.....27

4.2. Analisis Kebutuhan Sistem.....28

4.2.1. Identifikasi High Level Scenario Dashboard.....28

4.2.2. Identifikasi Kelompok Pengguna Dashboard.....29

4.2.3. Identifikasi Kebutuhan Bisnis Pengguna.....30

4.2.4. Identifikasi KPI Dashboard dan Penanggung Jawab indikator....33

4.2.5. Analisis Warna dan Meta-Informasi KPI.....33

4.3. Perancangan Sistem Panel Kinerja Program Studi.....35

4.3.1. Perancangan Fungsionalitas Dashboard.....35

4.3.2. Perancangan Prototype.....35

4.3.3. Struktur Menu.....36

4.3.4. Rincian Tampilan Sistem Panel kinerja.....37

4.3.4.1. Halaman Sistem Panel Kinerja (*Dashboard*) Utama.....38

4.3.4.2. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
sumarry semua progdi Standar 1.....	38
4.3.4.3. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
sumarry semua progdi Standar 2.....	39
4.3.4.4. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
sumarry semua progdi Standar 3 .....	40
4.3.4.5. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
sumarry semua progdi Standar 4.....	41
4.3.4.6. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
sumarry semua progdi Standar 5.....	42
4.3.4.7. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
sumarry semua progdi Standar 6.....	43
4.3.4.8. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
sumarry semua progdi Standar 7.....	44
4.3.4.9. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> ) Program Studi.....	45
4.3.4.10. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
detail Program Studi standar 1.....	46
4.3.4.11. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
detail Program Studi standar 2.....	47
4.3.4.12. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
detail Program Studi standar 3.....	48
4.3.4.13. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
detail Program Studi standar 4.....	49

4.3.4.14. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
detail Program Studi standar 5.....	50
4.3.4.15. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
detail Program Studi standar 6.....	51
4.3.4.16. Halaman Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> )	
detail Program Studi standar 7.....	52
4.3.4.1.7. Form Assesment Internal Aessor.....	53
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. The Balanced Scorecard. (Kaplan dan Norton, 1996).....	14
Gambar 2.2. Perspektif sistem dari MBCfPE.....	17
Gambar 2.3. Arsitektur Performance <i>Dashboard</i> (Alex Kirtland, 2003).....	20
Gambar 3.1. Metodologi Pengembangan Dasboard PureShare.....	25
Gambar 3.2. Jalannya Penelitian .....	26
Gambar 4.1. Hierarki Pengguna Sistem Panel ( <i>Dashboard</i> ).....	29
Gambar 4.2. Arsitektur Sistem Panel Kinerja ( <i>Dashboard</i> ) Program Studi.....	36
Gambar 4.3. Struktur Menu .....	37
Gambar 4.4. Halaman Utama Sistem Panel Kinerja.....	38
Gambar 4.5. Halaman Sistem Panel Kinerja Summary Semua Progdi Standar 1.....	49
Gambar 4.6. Halaman Sistem Panel Kinerja Summary Semua Progdi Standar 2.....	40
Gambar 4.7. Halaman Sistem Panel Kinerja Summary Semua Progdi Standar 3.....	41
Gambar 4.8. Halaman Sistem Panel Kinerja	

Summary Semua Progdi Standar 4.....	42
Gambar 4.9. Halaman Sistem Panel Kinerja	
Summary Semua Progdi Standar 5.....	43
Gambar 4.10. Halaman Sistem Panel Kinerja	
Summary Semua Progdi Standar 6.....	44
Gambar 4.11. Halaman Sistem Panel Kinerja	
Summary Semua Progdi Standar 7.....	45
Gambar 4.12. Halaman Sistem Panel Kinerja Program Studi .....	46
Gambar 4.13. Halaman Sistem Panel Kinerja Program Studi standar 1.....	47
Gambar 4.14. Halaman Sistem Panel Kinerja Program Studi standar 2.....	48
Gambar 4.15. Halaman Sistem Panel Kinerja Program Studi standar 3.....	49
Gambar 4.16. Halaman Sistem Panel Kinerja Program Studi standar 4.....	50
Gambar 4.17. Halaman Sistem Panel Kinerja Program Studi standar 5.....	51
Gambar 4.18. Halaman Sistem Panel Kinerja Program Studi standar 6.....	52
Gambar 4.19. Halaman Sistem Panel Kinerja Program Studi standar 7.....	53
Gambar 4.20. Halaman formulir assesment.....	54

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1. Pengelompokkan Skala Ukuran.....	12
Tabel 4.1. Contoh CBQ Kelompok Pengguna Dashboard.....	31
Tabel 4.2. Analisis Warna dan Meta-Informasi KPI.....	34

## **SISTEM PANEL KINERJA UNTUK PROGRAM STUDI SARJANA BERBASIS BAN PT**

### **(STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG)**

#### **Abstrak**

Program studi perlu melakukan monitoring dan pengukuran secara terus-menerus terhadap kinerjanya untuk memastikan ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan. Proses monitoring kinerja memerlukan data dan informasi yang diambil dari seluruh bagian organisasi. Hasil monitoring kinerja selanjutnya akan disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, secara efisien dan efektif. Sistem Panel (*Dashboard*) merupakan alat untuk menyajikan informasi secara sekilas. Dashboard menginformasikan Key Performance Indicators (KPI) dengan menggunakan media penyajian yang efektif. KPI yang digunakan dalam pembangunan sistem panel (*Dashboard*) kinerja program studi ini seluruhnya menggunakan instrumen dari Badan Akreditasi Nasional (BAN) perguruan tinggi. Metodologi yang digunakan dapat diterapkan dengan baik pada studi kasus mengenai pembangunan dashboard untuk menunjang upaya penjaminan mutu program studi di lingkungan Universitas Stikubank Semarang. Penelitian ini lebih menitikberatkan bagaimana aplikasi ini bisa memberikan kemudahan informasi terhadap pengelola program studi, fakultas maupun pihak universitas terhadap capaian mutu dari program studi sarjana.

Kata kunci : Sistem panel, Performance Dashboard, Key Performance Indikator, Badan Akreditasi Nasional (BAN) Perguruan Tinggi.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perubahan lingkungan bisnis yang semakin cepat menuntut organisasi untuk selalu terus menerus melakukan perbaikan proses bisnisnya. Organisasi dituntut untuk dapat mengelola proses bisnisnya secara tepat, efektif dan efisien dengan melihat berbagai kondisi yang ada, agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan. Pengelolaan ini tidak dapat dilakukan dengan baik apabila organisasi tidak mengetahui kondisi yang sedang dialaminya saat ini dan yang akan dihadapinya di masa mendatang.

Pentingnya pengukuran kinerja tidak hanya diperlukan dan dilakukan dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia pendidikan. Demikian pentingnya pengukuran kinerja dalam pengelolaan perguruan tinggi atau dunia pendidikan, maka direktorat jenderal pendidikan tinggi memasukkannya dalam format manajemen baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan. Dengan membentuk Badan Akreditasi Nasional (BAN), Departemen Pendidikan Nasional berusaha mengawasi dan membina mutu pendidikan tinggi. Mutu Pendidikan sebagai kewajiban konstitusinya dengan menjadikan beberapa indikator kinerja dari suatu perguruan tinggi sebagai parameternya.

Isu kualitas pada perguruan tinggi yang digulirkan Direktorat Pendidikan Tinggi (DIKTI) melalui HELTS (*Higher Education Long Term Strategic*) dengan pilar akuntabilitas, otonomi, evaluasi, dan akreditasi mendorong semua pimpinan perguruan tinggi untuk mengembangkan aktivitas yang berkinerja tinggi. Manajemen kinerja (*performance management*) menjadi suatu kebutuhan bagi perguruan tinggi. Penentuan bidang prestasi kunci akan menjadi arah bagi semua lini organisasi dalam menentukan bidang apa yang harus diberi prioritas tinggi dalam pencapaian kinerja. Bidang-bidang ini akan terlihat tingkat keberhasilannya ketika organisasi menentukan indikator keberhasilan kunci (*key performance indicator*) dari masing-masing kriteria kinerja yang akan dinilai.

Model konseptual pengelolaan perguruan tinggi dengan RAISE (*Relevance, Academic Atmosphere, Internal Management and Organization, Sustainability, dan Efficiency and Productivity*) yang digunakan oleh DIKTI dapat digunakan sebagai penentuan bidang prestasi kunci. Pentingnya penilaian kinerja di dunia pendidikan membuat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (DIKTI) memasukkan penilaian kinerja kedalam format manajemen baru untuk peningkatan mutu,

penilaian kinerja (akreditasi) dan evaluasi kinerja sebuah perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dalam mengawasi dan membina mutu pendidikan tinggi membentuk sebuah badan yang disebut Badan Akreditasi Nasional (BAN) yang salah satu tugasnya melakukan penilaian kinerja (akreditasi) perguruan tinggi.

Universitas Stikubank sebagai sebuah perguruan tinggi sangatlah perlu untuk membentuk Sistem Penilaian Kinerja demi terciptanya visi dan misi sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu. Sistem penilaian kinerja yang baik haruslah terintegrasi untuk semua unit dan aktivitas di perguruan tinggi. Indikator kinerja yang terbentuk tidak hanya berupa indikator kinerja *finansial* (keuangan) tetapi juga indikator kinerja *nonfinansial*.

Organisasi perlu melakukan monitoring dan pengukuran secara terus-menerus untuk memastikan bahwa proses bisnis yang dijalankannya dapat mencapai tujuan yang ditetapkan, melalui strategi pengelolaan yang tepat. Pengukuran kondisi organisasi memerlukan data dan informasi dari seluruh bagian. Informasi yang digunakan dalam pengukuran ini adalah informasi yang tepat dan disampaikan kepada pihak yang tepat, pada waktu yang tepat pula. Untuk memenuhi kriteria informasi tersebut, ada tiga hal yang dapat dilakukan yaitu:

1. Menyampaikan informasi yang benar dan relevan, sesuai dengan kebutuhan. Informasi yang digunakan dalam pengukuran adalah informasi yang menjadi indikator utama dari proses atau aktifitas organisasi, yang disebut sebagai *Key Performance Indicator* (KPI).
2. Melindungi informasi dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan. Informasi hanya diberikan kepada orang-orang yang berhak untuk menggunakannya.
3. Menyampaikan informasi secepat mungkin, sehingga tersedia pada saat dibutuhkan.

Pengelolaan dan penyajian informasi bukanlah hal yang mudah, mengingat kompleksitas dan banyaknya informasi yang dimiliki organisasi. Organisasi memerlukan sebuah "alat" untuk mengelola informasi dan menyajikannya dalam bentuk yang efisien dan efektif. Efisien berarti bahwa informasi dapat dipahami dengan mudah dan cepat oleh penerimanya. Sedangkan efektif berarti bahwa makna yang terkandung dalam informasi dapat dipersepsi dengan benar oleh penerimanya, sehingga tujuan dari penyampaian informasi tersebut dapat tercapai.

Sistem panel (*dashboard*) merupakan alat untuk menyajikan informasi secara sekilas, solusi bagi kebutuhan informasi organisasi. *Dashboard* memberikan tampilan antarmuka dengan berbagai bentuk seperti diagram, laporan, indikator visual, mekanisme *alert*, yang dipadukan dengan informasi yang dinamis dan relevan.

Definisi sistem panel (*dashboard*) menurut Eckerson yaitu, sistem panel kinerja (*Performance dashboard*) adalah aplikasi multilayer dibangun pada bisnis intelijen dan infrastruktur data integrasi yang memungkinkan organisasi untuk mengukur, memonitor, dan mengelola kinerja bisnis yang lebih efektif (muntean et al, 2008).

Sistem Panel (*dashboard*) mengumpulkan informasi yang relevan dari berbagai bagian organisasi, mengkonsolidasikan, dan menyampaikannya secara aman, cepat, dengan personalisasi sesuai dengan peran pengguna dalam organisasi.

Banyaknya peran yang terdapat di dalam struktur organisasi, menyebabkan proses personalisasi sistem panel menjadi hal yang tidak mudah. Selain itu, sistem panel juga harus memungkinkan proses kolaborasi dan komunikasi antar penggunanya.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah maka perumusan masalahnya adalah bagaimana membangun sistem panel kinerja (*performance dashboard*) yang dapat digunakan untuk membantu pengukuran kinerja program studi jenjang sarjana dalam rangka jaminan mutu di lingkungan perguruan tinggi Universitas Stikubank Semarang.

## **1.3. Batasan Masalah**

Metoda sistem panel kinerja (*performance dashboard*) adalah suatu alat bantu yang dapat mengkomunikasikan suatu kinerja dengan menampilkan informasi terpilih yang ditampilkan secara visual sehingga kita dapat dengan cepat menemukan dimana letak dari suatu permasalahan, sehingga dapat segera pula dilakukan langkah pengambilan keputusannya.

Agar pembahasan dalam penelitian ini dan tidak terlalu melebar dan sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dilakukan, maka perlu dilakukannya pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Pembahasan masalah hanya dibatasi pada pembangunan sistem panel. Metodologi fokus pada upaya untuk menyajikan KPI yang relevan dengan kebutuhan pengguna, dengan memperhatikan peran sistem panel sebagai alat untuk mengkomunikasikan informasi mengenai kinerja. Dalam hal ini pengukuran kinerja berdasarkan pada standar penilaian dari Badan Akreditasi (BAN) perguruan tinggi. Oleh karena itu kerangka penelitian fokus pada aktifitas identifikasi kebutuhan, perencanaan, dan perancangan *prototype*.
2. Metodologi yang diusulkan selanjutnya diterapkan pada studi kasus mengenai pembangunan sistem panel untuk mengukur kinerja program studi sarjana di lingkungan Universitas Stikubank Semarang.

#### **1.4. Keaslian Penelitian**

Beberapa kegiatan dan perkembangan mengenai penelitian dengan topik sejenis adalah sebagai berikut:

1. Laporan dalam bentuk tulisan jurnal ilmiah yang ditulis oleh Muntean et all, membahas tentang bagaimana *dashboard* memungkinkan untuk pendukung keputusan dalam pendidikan tinggi, di mana dan bagaimana *dashboard* ini digunakan. Mereka juga melakukan analisis SWOT untuk implementasi sistem manajemen kinerja di Romanian Universities. Muntean juga menyajikan sebuah contoh dari performance *dashboard* untuk research universitas dengan menggunakan sebuah multidimensional data model. (Muntean et all, 2008)
2. Laporan dalam bentuk tulisan ilmiah yang ditulis oleh Harel et all, membahas tentang model digital *dashboard* untuk University of California, San Diego dengan menggunakan java programming language dan XML. *Dashboard* yang dikembangkan tidak ditujukan secara khusus untuk pengukuran kinerja (Harel et all, 2003).
3. Laporan dalam bentuk tulisan jurnal ilmiah yang ditulis oleh Chowdhary et all, mengusulkan sebuah pendekatan untuk pengembangan *dashboard* dengan model-driven yang dapat diintegrasikan dengan model kinerja bisnis. Penulis juga menjelaskan model yang dapat secara

efektif mewakili semua elemen yang dibutuhkan untuk usaha pelaporan proses kinerja. mereka juga menunjukkan bagaimana semua model ini dapat dikombinasikan dan secara otomatis untuk menghasilkan solusi akhir (Chowdhary et al, 2006).

4. Laporan dalam bentuk tulisan jurnal ilmiah yang ditulis oleh Scipioni, et.all dengan judul “The *Dashboard of Sustainability to measure the local urban sustainable development: The case study of Padua Municipality*”. Dalam tulisan ini penulis melakukan kajian tentang *Dashboard* berkelanjutan (*Dashboard of Sustainability*) untuk mengukur keberlanjutan pembangunan di wilayah perkotaan, studi kasus di kota Padua Italia. *Dashboard* keberlanjutan (DS) adalah alat matematis dan grafis dirancang untuk mengintegrasikan pengaruh kompleks keberlanjutan dan mendukung proses pengambilan keputusan dengan membuat evaluasi singkat. Adopsi indikator yang sesuai adalah dasar untuk melaksanakan pembangunan berkelanjutan di tingkat lokal. Ini membantu dalam analisis dan evaluasi; mendukung proses putusan dan membantu komunikasi antara warga negara dan masyarakat, pada umumnya. Selanjutnya, indeks agregat - dengan mewakili konteks diamati secara sederhana, cara ini dapat membantu masyarakat dalam mendefinisikan tujuan perbaikan yang efektif dan juga berfungsi sebagai alat penting untuk memantau pemenuhan tujuan yang direncanakan (Scipioni, et.all, 2008).
5. Laporan dalam bentuk tulisan jurnal ilmiah yang ditulis oleh Zabidi, penelitian tentang penilaian kinerja di STT Adisucipto sebagai pendukung system penjaminan mutu. Peneliti mencoba merancang sistem pengukuran kinerja dengan melibatkan indikator kinerja financial dan nonfinansial. Proses perancangan SPK menggunakan model Balanced Scorecard , yaitu keseimbangan antara finansial dan nonfinansial dengan didasarkan pada kerangka kerja (*framework*), yaitu penetapan arsitek pengukuran, penentuan tujuan strategis (*strategic objectives*) dari masing-masing perspektif (finansial, pelanggan, proses bisnis internal, belajar dan tumbuh), penentuan *Key Performance Indicators* (KPI) dan penentuan target. Untuk melakukan penilaian kinerja adalah menggunakan lembar kerja pengukuran kinerja yang dirancang sedemikian rupa sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kinerja (Zabidi, 2007).
6. Laporan dalam bentuk tulisan jurnal ilmiah yang ditulis oleh Widyaningtyas dkk, dengan judul *Pembangkitan Borang Akreditasi Nasional di Perguruan Tinggi Berbasis OLAP pada data SDM dan penelitian*. Aplikasi pembangkitan borang akreditasi yang dibangun bertujuan untuk membantu program studi pada perguruan tinggi mempersiapkan berbagai data dan laporan untuk melengkapi penilaian akreditasi pada data SDM, penelitian, keuangan, sarana dan prasarana. Aplikasi ini dilengkapi dengan OLAP sebagai fitur tambahan yang bertujuan agar program studi dapat melakukan analisa dari data yang sudah disajikan

menggunakan OLAP. Dengan menggunakan OLAP, program studi dapat melihat detail laporan dari beberapa sudut pandang (Widyaningtyas dkk, 2010).

7. Laporan dalam bentuk tulisan jurnal ilmiah yang ditulis oleh Suartika, penelitian dengan judul Perancangan dan Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Integrated Performance Measurement System* (Studi Kasus: Jurusan Teknik Mesin Universitas Mataram). Dengan metode IPMS, *Key Performance Indicators* (KPI) jurusan teknik mesin ditentukan berdasarkan stakeholder requirement melalui empat tahapan yaitu; identifikasi stakeholder requirement, external monitor, penetapan objectives, dan identifikasi KPIs. Hasil perancangan SPK di jurusan teknik mesin Universitas Mataram, dapat mengidentifikasi 38 KPIs yang dikelompokkan dalam 9 kriteria kinerja Jurusan Teknik Mesin, yaitu; kurikulum, mahasiswa, finansial, SDM, administrasi akademik, proses pembelajaran, alumni, evaluasi dan pengendalian, dan external party (Suartika, 2007).

Dari beberapa penelitian, menunjukkan bahwa penelitian yang terkait dengan pengukuran kinerja program studi dan pengembangan sistem panel kinerja (*Dashboard*) dengan menggunakan instrument akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional (BAN) perguruan tinggi di sebuah universitas secara khusus belum dilakukan. Model *dashboard* di universitas yang diteliti oleh peneliti diatas merujuk pada pendekatan yang berbeda-beda, baik itu metodologinya dan implementasinya. Untuk itu dalam thesis ini penulis mencoba mengembangkan sistem panel kinerja (*performanace dashboard*) untuk penilaian kinerja program studi sarjana pada universitas Stikubank Semarang dalam rangka penjaminan mutu.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari pelaksanaan tesis adalah membuat aplikasi sistem panel kinerja (*performance dashboard*) untuk program studi sarjana berdasarkan standar BAN PT dengan memperhatikan 3(tiga) aspek utama yaitu data/informasi, personalisasi, dan kolaborasi. Ketiga aspek tersebut harus dimiliki oleh *dashboard*, untuk memudahkan manajemen dalam memonitor kinerja program studi, sehingga diharapkan kedepannya dapat menunjang upaya penjaminan mutu program studi di lingkungan Universitas Stikubank Semarang.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Secara umum, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan dalam membangun *dashboard*, dengan memperhatikan 3(tiga) aspek secara keseluruhan, yaitu data/informasi, personalisasi, dan kolaborasi. Secara khusus, penelitian ini diharapkan bisa memberikan alternatif masukan bagi manajemen perguruan tinggi untuk monitoring kinerja organisasinya dalam upaya penjaminan mutu.

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

Beberapa literatur yang membahas tentang *performance Dashboard* dan pengukuran kinerja, dimana *dashboard* dinyatakan dalam beberapa istilah yang berbeda pada literature-literatur tersebut.

*Enterprise dashboard* di definisikan sebagai sebuah antar muka komputer yang banyak menampilkan bagan, laporan, indikator visual, dan mekanisme *alert*, yang dikonsolidasikan ke dalam *platform* informasi yang dinamis dan relevan. *Enterprise dashboard* berperan sebagai *live console* untuk mengelola inisiatif bisnis (Malik, 2005).

*Information dashboard* adalah tampilan visual dari informasi penting, yang diperlukan untuk mencapai satu atau beberapa tujuan, dengan mengkonsolidasikan dan mengatur informasi dalam satu layar (*single screen*), sehingga kinerja organisasi dapat dimonitor secara sekilas. Tampilan visual disini mengandung pengertian bahwa penyajian informasi harus dirancang sebaik mungkin, sehingga mata manusia dapat menangkap informasi secara cepat dan otak manusia dapat memahami maknanya secara benar (Few, 2006).

*Dashboard* adalah alat penting untuk memantau kesehatan sehari-hari organisasi Anda. Dari antarmuka tunggal, para pengambil keputusan memiliki akses ke indikator kinerja utama (KPI) yang memiliki informasi bermanfaat yang dapat digunakan untuk secara aktif membimbing kinerja bisnis. *Dashboard* adalah seperti intranet eksekutif, sebuah situs di mana segala sesuatu yang menarik ditampilkan dalam pengelompokan informasi yang simpel, logis, dan menarik. *Dashboard* juga didefinisikan sebagai alat untuk memonitor kesehatan organisasi dari hari ke hari. Informasi ditampilkan dalam sebuah antar muka tunggal, sehingga pengambil keputusan dapat langsung mengakses *Key Performance Indicators*, yaitu informasi yang dapat digunakan untuk memberikan panduan secara interaktif terhadap kinerja bisnis. *Dashboard* berfungsi seperti intranet eksekutif, dimana semua informasi penting situs ditampilkan dalam kelompok kelompok logik (Orts, 2006).

*Dashboard* yang didefinisikan sebagai mekanisme penyajian informasi secara visual di dalam sistem manajemen kinerja, yang menyajikan informasi kritis mengenai kinerja proses operasional secara sekilas. Penggunaan *Dashboard* menitikberatkan untuk monitoring kinerja dari proses operasional (Eckerson, 2005).

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut, dapat dinyatakan bahwa istilah *enterprise dashboard*, *information dashboard*, dan *dashboard* memiliki pengertian yang sama, yaitu sebuah alat yang memberikan tampilan antar muka visual, yang mengkonsolidasikan dan menyajikan informasi penting yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu, secara sekilas dalam satu layar (*single screen*). Tujuan penggunaan *dashboard* mirip dengan *dashboard* yang terdapat pada pesawat, yaitu untuk memonitor dan mengarahkan sebuah sistem yang kompleks dan *interdependent*. Organisasi diibaratkan seperti sebuah pesawat. pada saat mengoperasikan pesawat, pilot memerlukan informasi mengenai kondisi pesawat, baik internal maupun eksternal. Informasi tersebut digunakan untuk membuat keputusan mengenai hal-hal yang harus dilakukan oleh pilot dalam mengoperasikan pesawat, agar berhasil sampai pada tujuan yang ditentukan dalam kondisi baik (Malik, 2005).

Demikian pula dalam menjalankan organisasi, pihak manajemen memerlukan berbagai informasi untuk membuat keputusan dan strategi organisasi, agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Informasi penting yang dapat menggambarkan kondisi organisasi biasanya adalah informasi yang menjadi indikator utama dari proses atau aktifitas organisasi, yaitu KPI.

*Dashboard* didesain untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya. *Dashboard* digunakan untuk mengukur proses yang telah berjalan, memonitor kinerja yang sedang berjalan, dan memprediksi kinerja di masa mendatang. Dengan melakukan hal tersebut, organisasi dapat membuat, menilai, menyesuaikan, dan menyusun kembali strategi yang telah dibuat untuk mengoptimalkan kinerjanya (Eckerson, 2005).

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Pengukuran Kinerja**

Pengukuran terjadi jika suatu alat ukur tertentu dipakai untuk memastikan, berat, tinggi atau ciri lain dari suatu obyek yang sedang diukur. Dalam kehidupan sehari-hari kita sering melakukan pengukuran, namun dalam penelitian, untuk melakukan pengukuran harus memenuhi syarat-syarat tertentu. Pengukuran dalam penelitian terdiri dari pemberian angka-angka pada peristiwa empiris sesuai dengan aturan-aturan tertentu (Cooper dkk, 1996).

Dalam pengukuran kita membentuk suatu skala dan kemudian mentransfer pengamatan terhadap ciri-ciri kepada skala tersebut. Ada berbagai kemungkinan skala; pilihan yang sesuai tergantung kepada anggapan peneliti mengenai aturan pemetaan. Setiap skala mempunyai himpunan asumsi masing-masing yang melatar belakangi hubungan angka-angka dengan praktek sehari-hari. Pengelompokan skala memakai sistem bilangan nyata. Dasar yang paling umum menurut Cooper (1996) untuk membuat skala mempunyai tiga ciri (Cooper dkk, 1996):

1. Bilangan berurutan
2. Selisih antara bilangan-bilangan berurutan
3. Deret bilangan mempunyai asal mula yang unik yang ditandai dengan bilangan nol.

Pengelompokan skala ukuran dapat dilihat pada tabel 2.1.

Pengukuran kinerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk dilakukan, karena dengan pengukuran tersebut kita dapat mengetahui apa yang kita dapatkan melalui sesuatu yang terukur. Apa yang diukur biasanya mendapatkan perhatian. Yang lebih penting adalah jika kita tidak dapat mengukur suatu hal, maka akan sulit untuk dapat mengelolanya. Dalam kerangka pikir inilah dapat dinyatakan bahwa pengukuran kinerja menjadi sebuah alat untuk mengkaji ulang manajemen strategik yang diterapkan oleh pihak manajemen.

Tabel 2.1. Pengelompokan Skala Ukuran. (Cooper dkk, 1996)

Jenis Skala	Ciri-ciri Skala	Operasi Empiris Dasar
Nominal	Tidak ada urutan, jarak, atau asal mula	Penentuan kesamaan
Ordinal	Berurutan tetapi tidak ada jarak atau asal mula yang unik	Penentuan nilai-nilai lebih besar dari pada atau lebih kecil daripada
Interval	Berurutan dan berjarak tetapi tidak mempunyai asal mula yang unik	Penentuan kesamaan interval atau selisih
Rasio	Berurutan, berjarak, dan asal mula yang unik	Penentuan kesamaan rasio

Dalam perancangan suatu sistem manajemen kinerja terdapat 4 tahap dalam perancangan sistem manajemen kinerja, (Wibisono, 2006):

a. Tahap 0 : Fondasi

Pemahaman atas pedoman prinsip yang harus dijadikan fondasi bagi rancangan sistem manajemen kinerja.

b. Tahap 1 : Informasi Dasar

Informasi dasar yang diperlukan sebagai masukan bagi perancang sistem manajemen kinerja pada dasarnya menyangkut lingkungan usaha yang saat ini sedang digeluti, yang terdiri dari informasi tentang industri, pemerintah dan masyarakat, pasar dan pesaing, serta produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan.

c. Tahap 2 : Perancangan

Merupakan langkah perancangan sistem manajemen kinerja yang terdiri dari penentuan visi, misi, strategi, dan kerangka kerja yang digunakan sebagai dasar penentuan variabel kinerja, keterkaitan antar variabel, dan kaji banding (*benchmark*) yang akan diambil.

d. Tahap 3: Penerapan

Merupakan tahap penerapan rancangan yang meliputi *display* yang akan didukung, laporan yang akan dirancang, sosialisasi sistem manajemen kinerja kepada seluruh karyawan, analisis manfaat/biaya bagi penerapan sistem manajemen kinerja, modifikasi proses yang diperlukan, pelatihan yang harus disertakan, sumber daya yang akan terlibat, dan kedudukan sistem manajemen Kinerja saat ini terhadap sistem manajemen kinerja yang baru. Pada saat penerapan, harus diuji apakah sistem manajemen kinerja tersebut telah dapat mengakomodasi 4 hal utama, yaitu pengukuran, evaluasi, diagnosis, dan tindak lanjut yang diperlukan jika kinerja perusahaan menyimpang dari standar yang telah ditetapkan.

e. Tahap 4 : Penyegaran

Merupakan langkah evaluasi terhadap kemutakhiran Sistem manajemen kinerja yang dirancang dengan mempertimbangkan informasi dan perkembangan pengetahuan terkini.

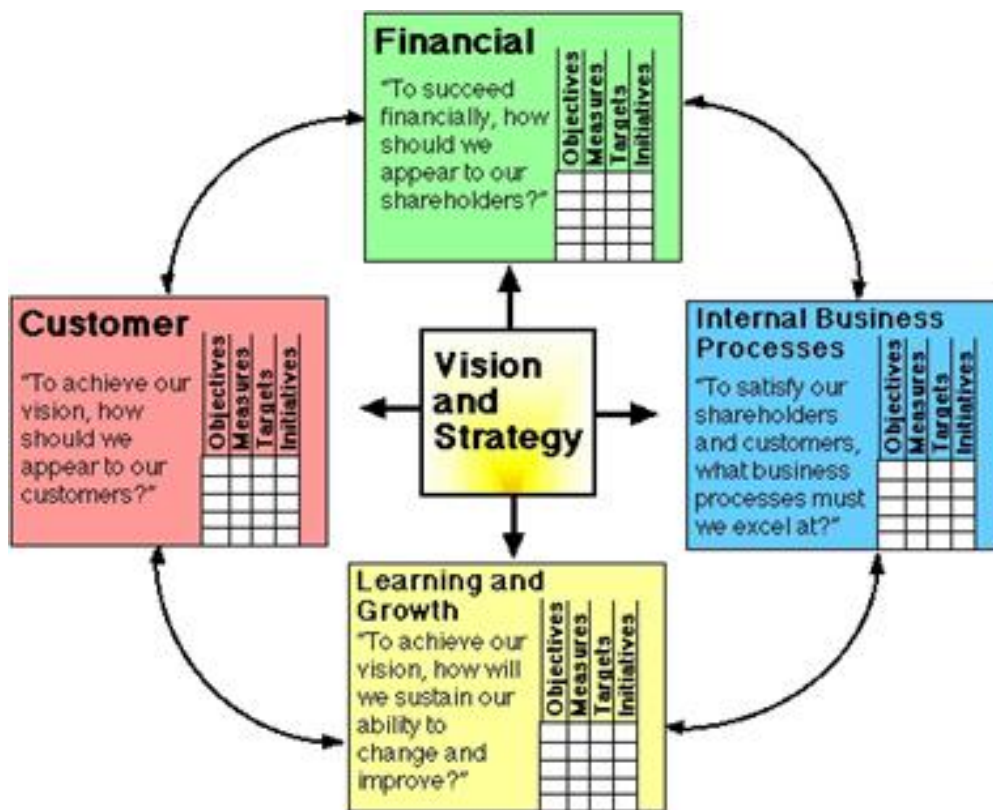
Beberapa pengukuran kinerja perusahaan yang terdapat dalam beberapa literatur antara lain:

**2.2.1.1. Balanced scorecard**

Pendekatan Balanced Scorecard memberikan acuan yang jelas tentang apa yang harus diukur oleh perusahaan untuk mengimbangi perspektif keuangan. Balanced scorecard tidak hanya merupakan sistem pengukuran tetapi juga sistem manajemen yang memungkinkan organisasi untuk mengklarifikasi visi dan strateginya dan menterjemahkannya ke dalam tindakan. Balanced scorecard memberikan umpan balik sekitar proses bisnis internal dan hasil eksternal agar secara terus menerus memperbaiki kinerja dan hasil strategis. Balanced scorecard mempertahankan ukuran finansial tradisional, tetapi ukuran finansial menceritakan kejadian yang telah lewat. Ukuran finansial ini tidak cukup, bagaimanapun, untuk mengarahkan dan mengevaluasi perjalanan yang harus dibuat oleh perusahaan dalam era informasi, untuk menciptakan nilai yang akan datang melalui investasi pada pelanggan, pemasok, karyawan, proses, teknologi dan inovasi (Kaplan dkk, 1996).

Balanced scorecard menyarankan agar manajer melihat perusahaan dari empat perspektif, dan mengembangkan metrik, mengumpulkan data, dan menganalisisnya terhadap masing-masing perspektif finansial, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

Gambaran hubungan antara visi dan strategi perusahaan dan keempat perspektif tersebut di atas dapat dilihat pada gambar 2.1



Gambar 2.1. The Balanced Scorecard (Kaplan dan Norton, 1996)

### 2.2.1.2. Malcolm Baldrige National Quality Award(MBNQA)

*Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) atau yang biasa disebut *Baldrige Award* atau *Baldrige Criteria* adalah suatu sistem manajemen kualitas yang pada awalnya berlaku di Amerika Serikat yang bertujuan untuk mengukur komitmen terhadap kinerja suatu organisasi, dan memberikan kerangka kerja untuk memperbaiki dan menyempurnakan kinerja tersebut (*Criteria for Performance Excellence*). Penghargaan ini disahkan dengan ditandatanganinya *Malcolm Baldrige National Quality Improvement Act* oleh Presiden Ronald Reagan pada tanggal 20 Agustus 1987.

Pada mulanya penghargaan ini muncul karena pemerintah Amerika Serikat pada saat itu menggalakkan kebutuhan akan perbaikan atau penyempurnaan kualitas dalam kaitannya dengan persaingan bisnis di Amerika dan pasar luar negeri terutama Jepang.

Nama Malcolm Baldrige berasal dari nama menteri perdagangan Amerika yang menjabat dari tahun 1981 sampai meninggalnya beliau pada tahun 1987 karena kecelakaan. Dedikasinya yang tinggi terhadap perbaikan untuk dunia perdagangan di Amerika membuat nama beliau dijadikan simbol untuk penghargaan ini. Sampai saat ini Departemen Perdagangan Amerika Serikat bertanggung jawab atas pemberian penghargaan ini, dan memberikan tugas kepada *National Institute of Standard and Technology* (NIST) untuk mengelola program dan administrasi pemberian penghargaan ini berdasarkan *Public Law 100-107* serta dibantu oleh *American Society for Quality Control* (ASQC).

MBNQA merupakan model manajemen kualitas yang menetapkan petunjuk dan kriteria yang dapat digunakan bagi organisasi-organisasi dalam mengevaluasi usaha-usaha perbaikan kualitas manajemennya. Penghargaan ini diterapkan pada organisasi apapun, baik besar maupun kecil dengan kategori bisnis: manufaktur, jasa, dan usaha kecil. Diharapkan kriteria-kriteria dalam penghargaan ini dapat menyempurnakan sistem kualitas internal mereka, yang hasilnya nanti akan menumbuhkan kekuatan dan memperbanyak kesempatan atau peluang untuk perkembangan yang berkelanjutan dan meningkatkan kinerja perusahaan. Kriteria-kriteria di dalam Baldrige Award didesain untuk membantu organisasi dalam memperbaiki kinerjanya melalui dua fokus, yaitu:

1. Kesuksesan di pasar melalui penyebaran dan peningkatan nilai-nilai kepuasan pelanggan (*customer driven*)
2. Perbaikan kemampuan dan efektifitas diseluruh organisasi.

Meskipun *Baldrige Award* hanya berlaku di Amerika Serikat, banyak negara- negara di luar Amerika Serikat yang mengambil dasar-dasar dari criteria penghargaan ini sebagai standar kualitas di

negaranya, seperti Singapura dengan *Singapore National Quality Award* dan di Australia dengan *Australian Quality Award*. Perkembangan selanjutnya, karena keunggulan lain dari *Baldrige Criteria* ini juga sangat adaptif dan fleksibel untuk diterapkan pada manajemen organisasi apapun, mengakibatkan konsep dari penghargaan ini banyak

digunakan sebagai pengukuran kinerja di perusahaan-perusahaan yang tidak bertujuan untuk ikut dalam kontes ini, melainkan untuk “menang” dalam perlombaan yang lebih nyata, yaitu di kancah pasar bebas. Fenomena ini sendiri dinyatakan oleh para peserta dan pemenang MBNQA, bahwa yang terpenting bukanlah menjadi juara, melainkan apa manfaat yang didapatkan perusahaan dengan penerapan konsep Baldrige ini.

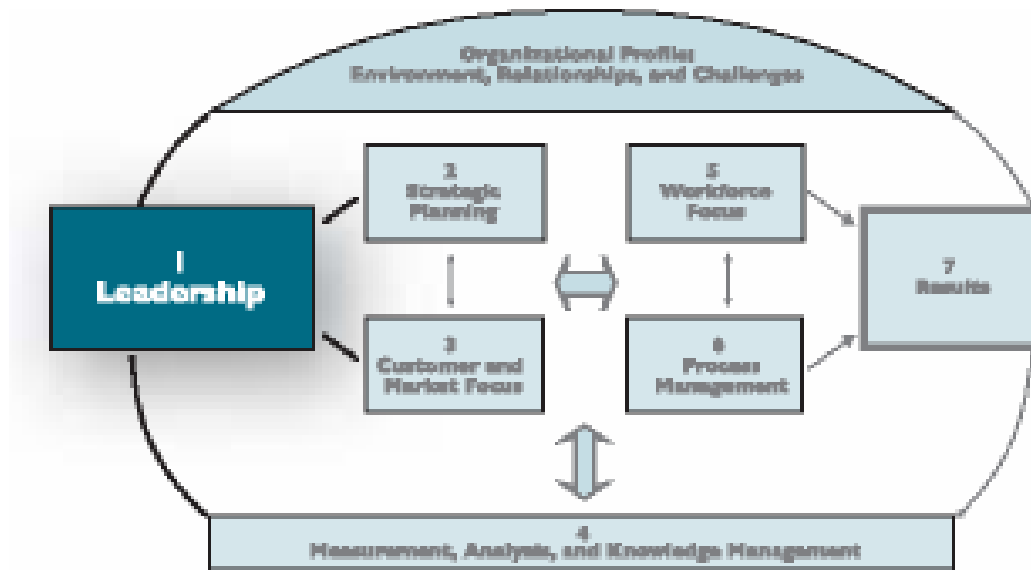
MBCfPE terdiri dari serangkaian nilai-nilai inti dan konsep yang menjiwei dan menjadi landasan bagi kunci persyaratan didalam kerangka kerja yang

berorientasi pada keberhasilan bisnis. Ada 11 (sebelas) nilai dan konsep dari

MBNQA, yaitu:

1. Kepemimpinan yang visioner
2. Keunggulan yang dikendalikan pelanggan
3. Pembelajaran organisasi dan pribadi
4. Menghargai karyawan dan mitra kerja
5. Ketangkasan
6. Berfokus masa depan
7. Mengelola untuk inovasi
8. Manajemen berdasarkan fakta
9. Tanggung jawab sosial
10. Berfokus pada hasil-hasil dan penciptaan nilai
11. Perspektif sistem

Malcolm Baldrige memberikan suatu perspektif sistem untuk pengelolaan organisasi dan proses-proses kunci menuju keunggulan kinerja. Tujuh kategori dan sebelas nilai inti Malcolm Baldrige merupakan mekanisme untuk membangun dan mengintegrasikan kriteria-kriteria dalam mengembangkan sistem organisasi bisnis yang unggul. Perspektif sistem berarti memandang dan mengelola organisasi secara keseluruhan, dengan mengintegrasikan komponen-komponennya, menuju keunggulan kinerja. Secara keseluruhan Gambaran umum dari Kerangka sistem kinerja MBCfPE ini diilustrasikan dalam sebuah bagan gambar yang dapat dilihat pada gambar 2.2.



**Gambar 2.2. Perspektif sistem dari MBCfPE**

**(BNQP, Criteria for Performance Excellence, 2008)**

### 2.2.2. Standar Akreditasi Program Studi Sarjana

Standar akreditasi adalah tolok ukur yang harus dipenuhi oleh institusi program studi sarjana. Suatu standar akreditasi terdiri atas beberapa parameter (elemen penilaian) yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menetapkan mutu dan kelayakan program studi sarjana untuk menyelenggarakan program-programnya. Asesmen kinerja program studi sarjana didasarkan pada pemenuhan tuntutan standar akreditasi. Dokumen akreditasi program studi sarjana yang dapat diproses harus telah memenuhi persyaratan awal (*eligibilitas*) yang ditandai dengan adanya izin penyelenggaraan program studi sarjana dari pejabat yang berwenang.

Standar akreditasi program studi sarjana mencakup komitmen program studi sarjana untuk memberikan layanan prima dan efektivitas pendidikan yang terdiri atas tujuh standar seperti berikut.

- Standar 1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian
- Standar 2. Tata pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan mutu
- Standar 3. Mahasiswa dan Lulusan
- Standar 4. Sumber daya manusia
- Standar 5. Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik
- Standar 6. Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi
- Standar 7. Penelitian, Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat, dan Kerjasama

### **2.2.3. Sistem Panel Kinerja (*Performance Dashboard*)**

Berdasarkan ide yang didapat dengan mengadopsi instrument panel pada mobil, dimana panel tersebut dibuat untuk mempermudah pengemudi mobil untuk bisa mengetahui berapa kecepatan mobil, berapa putaran mesin, berapa jumlah bahan bakar yang ada, berapa suhu mesin dan panel-panel lain yang dapat menginformasikan kondisi mobil lainnya sehingga kita dapat mengontrol jalannya mobil kapanpun dan sesuai dengan yang kita inginkan. Dengan tujuan yang sama maka sistem panel kinerja (*performance dashboard*) versi digital dengan memanfaatkan teknologi komputer dibuat untuk membantu para bisnis atau proyek manager untuk mengontrol jalannya bisnis atau proyek.

*Dashboard* adalah alat bantu kontrol untuk mengidentifikasi jalannya proses bisnis secara mudah dengan menggunakan indikator-indikator tertentu seperti misalnya penggunaan indikator warna-warna khusus yaitu merah, hijau atau kuning yang melambangkan status atau kondisi dari suatu bisnis atau proyek, tanda peringatan, ringkasan-ringkasan, grafik-grafik seperti *bar-chart*, *pie chart*, dimana biasanya dibuat satu set dalam suatu portal, dan dapat diatur.

*Performance Dashboard* memiliki fungsi yang lebih dari hanya sekedar grafik-grafik performansi, *performance dashboard* adalah suatu bussines information sistem yang komplit yang dibangun dari *bussines intelegent* dan struktur data yang terintegrasi, dimana *performance dashboard* ini menampilkan mekanisme-mekanisme display dengan mudah.

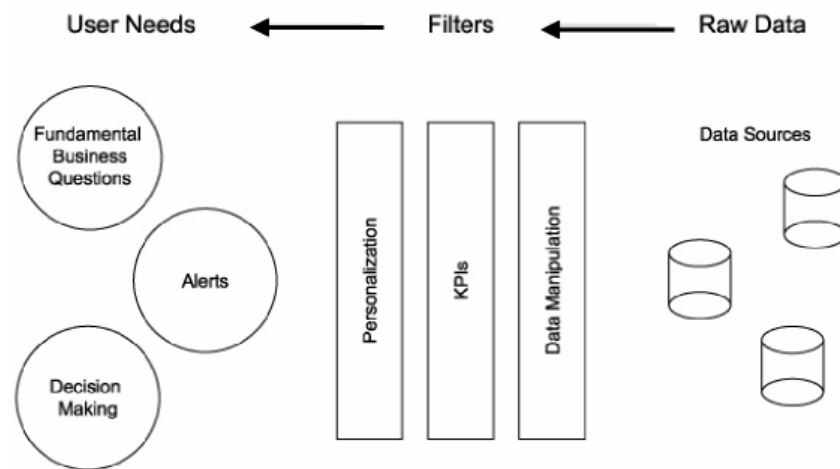
*Dashboard* yang dibuat secara spesial dapat digunakan untuk mengontrol atau melacak semua bagian fungsional dalam suatu perusahaan, contohnya seperti untuk divisi *human resource, recruiting, sales, operation, information technology (IT), project management, customer relation management (CRM)* dan masih banyak lagi.

Istilah *information dashboard* didefinisikan sebagai tampilan visual dari informasi penting, yang diperlukan untuk mencapai satu atau beberapa tujuan, dengan mengkonsolidasikan dan mengatur informasi dalam satu layar (*single screen*), sehingga kinerja organisasi dapat dimonitor secara sekilas. Tampilan visual disini mengandung pengertian bahwa penyajian informasi harus dirancang sebaik mungkin, sehingga mata manusia dapat menangkap informasi secara cepat dan otak manusia dapat memahami maknanya secara benar (Few, 2006).

Definisi *Performance Dashboard* (Sistem Panel Kinerja) menurut Eckerson adalah aplikasi yang dibangun berdasarkan *business intelligence* dan terintegrasi dengan data yang digunakan organisasi untuk mengukur, memonitor, dan mengatur *business performance* agar dapat berjalan lebih efektif (Muntean *et al*, 2008).

Tulang punggung dari sebuah *dashboard* adalah KPI (*Key Performance Indicator*). KPI menampilkan informasi berupa tabel, diagram, dan grafik. Untuk tiap level manajemen yang berbeda akan membutuhkan KPI yang berbeda pula untuk mendukung penilaian mengenai performansi/kinerja bisnis atau suatu proyek. Hasil penilaian KPI adalah pemunculan suatu indikator penting yang berpengaruh terhadap prestasi kinerja perusahaan dan dari indikator diharapkan diperoleh suatu nilai yang merupakan penyimpangan antara realisasi unit kerjanya dengan sasaran kinerja unit kerja tersebut. Gambaran umum sebuah Arsitektur sistem panel kinerja dapat dilihat pada gambar 2.3.

### Simplified Dashboard Architecture



**Gambar 2.3.** Arsitektur Performance *Dashboard* (Kirtland, 2003)

#### 2.2.4. Pengguna *Performance Dashboard*

Tidak semua *Dashboard* diperuntukan bagi para eksekutif. Dengan adanya tuntutan agar organisasi dapat bergerak cepat dan memiliki daya saing, maka *Dashboard* dikembangkan untuk para manager di semua divisi, sehingga bisa disebut bahwa semua pegawai adalah CEO. Ini merupakan wujud realisasi dari perusahaan bahwa suatu *decision-making* yang cepat membantu perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Ini juga berarti memberikan jalan bagi para manager untuk membuat keputusannya sendiri.

*Dashboard* membantu manager atau eksekutif untuk melakukan tiga hal, yaitu:

1. Menjawab pertanyaan-pertanyaan fundamental mengenai bisnis atau unit bisnis. *Dashboard* harus dapat menjawab pertanyaan dasar dari bisnis, yaitu pertanyaan fundamental mengenai kesehatan dari bisnisnya bisa dari financial ataupun operasional. Setiap eksekutif atau manager memiliki data statistiknya sendiri yang disebut *Key Performance Indicator (KPI)*, namun perusahaan juga memiliki standarnya sendiri yang sudah diberikan ke seluruh organisasi perusahaannya sebagai patokan.

2. Memberikan peringatan pada pengguna jika terdapat masalah-masalah di bagian tertentu. *Dashboard* harus memberikan peringatan (*alert*) pada pengguna jika terjadi suatu kesalahan.
3. Membantu membuat suatu keputusan. Para eksekutif atau manager akan menggunakan informasi yang didapat dari *Dashboard* untuk membuat keputusan. Kadang-kadang keputusan dapat dibuat dengan mudah dan dapat dijawab hanya dengan menggunakan sebuah KPI, tapi sering juga kompleks dan membutuhkan banyak input.

### **2.2.5 Key Performance Indicator ( KPI )**

KPI adalah seperangkat ukuran yang menitikberatkan pada aspek-aspek paling penting dari kinerja suatu unit kerja atau individu yang sangat berpengaruh terhadap prestasi unit kerja atau individu tersebut di masa kini maupun masa yang akan datang. Hasil penilaian KPI adalah pemunculan suatu indikator penting yang berpengaruh terhadap prestasi kinerja perusahaan dan dari indikator diharapkan diperoleh suatu nilai yang merupakan penyimpangan antara realisasi unit kerjanya dengan sasaran kinerja unit kerja tersebut. Penilaian kinerja berdasarkan KPI bertujuan untuk :

1. Mengukur kesehatan dan kesejahteraan organisasi secara keseluruhan
2. Memfokuskan pada aspek atau area dari suatu kinerja organisasi yang kritikal dan vital secara berkelanjutan dan mengacu pada kesuksesan di masa yang akan datang
3. Mengukur suatu kesuksesan dalam area yang dianggap penting dan proses yang mempengaruhi *customer*, *pekerja*, *shareholder* dan *stakeholder*
4. Membangun total organisasi, individual departement dan individual team Sangat penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi untuk paling tidak mengidentifikasi KPI nya.

Kunci untuk mengidentifikasi suatu KPI adalah

1. Menganalisa atau mendefinisikan proses bisnis
2. Mengetahui dengan jelas *goals* (tujuan-tujuan) atau performansi yang diharapkan untuk proses bisnisnya
3. Memiliki pengukuran kuantitatif dan kualitatif dari hasil dan perbandingan dengan *goals* nya.
4. Menginvestigasi variasi dan mengambil proses-proses atau sumber daya untuk memperoleh tujuan jangka pendek.



