

ABSTRAK

Peningkatan jumlah pengunjung dan pengaduan pada tahun 2022 mengalami yaitu sebanyak 22.066 pengunjung dan 6 pengaduan, pada tahun 2021 jumlah pengunjung yaitu 76.388 dan tahun 2022 sebanyak 98.454 pengunjung. Pengaduan pada tahun 2021 sebanyak 32 pengaduan dan tahun 2022 sebanyak 38 kali. Manajemen kinerja perlu dilakukan sebagai alat pengukuran kinerja, manajemen kinerja diperlukan agar pelayanan yang diberikan secara maksimal serta mengetahui bagian yang perlu dilakukan perbaikan. Pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement System* dengan langkah-langkah yaitu identifikasi *stakeholder*, identifikasi kebutuhan *stakeholder*, identifikasi eksternal monitor, penentuan level bisnis. Pengolahan data yaitu melakukan perbandingan kriteria dan sub kriteria, menentukan bobot pada kriteria dan sub kriteria, perhitungan menggunakan metode *Objective Matrix* sehingga dapat diketahui indikator kinerja yang diperlukan perbaikan. Hasil pengukuran kinerja pada bulan Desember 2022 memiliki 9 KPI, yaitu KPI P1 dengan nilai kinerja 100% dan nilai skor 10, nilai kinerja pada KPI LK2 adalah 98 dengan nilai skor 10, nilai kinerja pada KPI LK3 adalah 0,65 dengan nilai skor 10, nilai kinerja pada KPI LP4 adalah 81,73% dengan nilai skor 10, nilai kinerja pada KPI LP5 adalah 0 dengan nilai skor 10, nilai kinerja pada KPI LP6 adalah 91,69% dengan nilai skor 10, nilai kinerja KPI KP7 adalah 100% dengan nilai skor 10, nilai kinerja pada KPI KP8 adalah 92,86% dengan nilai skor 2, dan nilai kinerja pada KPI KP9 adalah 68,27% dengan nilai skor 10. Dari nilai skor tersebut terdapat KPI dengan nilai terendah yaitu pada KPI KP8 dengan nilai kinerja 92,86% dan nilai skor 2 yang selanjutnya dilakukan perbaikan menggunakan metode 5W+1H agar dapat meningkatkan kinerjanya.

Kata kunci: Pengukuran kinerja, Pemangku kepentingan, *Integrated Performance Measurement System*, Indikator kinerja, *Objective Matrix*

ABSTRACT

The increase in the number of visitors and complaints in 2022 experienced as many as 22,066 visitors and 6 complaints, in 2021 the number of visitors was 76,388 and in 2022 as many as 98,454 visitors. Complaints in 2021 were 32 complaints and in 2022 38 times. Performance management needs to be done as a performance measurement tool, performance management is needed so that the services provided to the maximum and know the parts that need to be improved. Performance measurement is carried out using the Integrated Performance Measurement System method with steps such as stakeholder identification, stakeholder needs identification, external monitor identification, business level determination. Data processing is to compare the criteria and sub-criteria, determine the weight of the criteria and sub-criteria, calculation using Objective Matrix method so that it can be known performance indicators needed improvement. The performance measurement results in December 2022 have 9 KPIs, namely KPI P1 with a performance value of 100% and a score value of 10, the performance value on KPI LK2 is 98 with a score value of 10, the performance value on KPI LK3 is 0.65 with a score value of 10, the performance value on KPI LP4 is 81.73% with a score value of 10, the performance value on KPI LP5 is 0 with a score value of 10, the performance value on KPI LP6 is 91.69% with a score value of 10, KPI Kp7 performance value is 100% with a score of 10, KPI kp8 Performance Value is 92.86% with a score of 2, and the value of performance on KPI KP9 is 68.27% with a score of 10. From the value of the score there is a KPI with the lowest value of KPI KP8 with a performance value of 92.86% and the value of score 2 which is then improved using the 5W+1H method in order to improve its performance

Keywords: performance measurement, stakeholders, Integrated Performance Measurement System, Performance Indicators, Objective Matrix