

**Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Menggunakan Metode Performance Prism dan Model Analisis Kuantitatif “TEV”  
(Studi Kasus Sistem Informasi pada Rumah Zakat Bandung)**

**Performance Measurement Of Information System Using Performance Prism Method And Tev Quantitative Analysis Model  
(Case Study Information System Of Rumah Zakat Bandung)**

Nabara Kusti<sup>1</sup>, Toto Suharto, Ir., M.T.<sup>2</sup>, Yanuar Firdaus, ST., M.T.<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Teknik Informatika, Fakultas Informatika, Universitas Telkom

<sup>1</sup>kusti.nabara@gmail.com,<sup>2</sup>tsuharto@gmail.com,<sup>3</sup>yanuar@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**

Rumah Zakat adalah sebuah lembaga amil zakat nasional yang berdiri sejak tahun 1998. Awalnya Rumah Zakat didirikan di Bandung, tetapi kini sudah mempunyai 52 jaringan kantor dari Aceh-Papua. Oleh karena itu sistem informasi menjadi kebutuhan pokok, karena proses bisnis lembaga tidak dapat berjalan tanpa adanya sistem informasi. Tetapi itu saja belum cukup, sistem informasi yang digunakan juga harus diukur untuk mengetahui sejauh mana performanya. Oleh karena itu, jurnal ini akan membahas pengukuran kinerja pada sistem informasi Rumah Zakat. Metode yang digunakan untuk pengukuran kinerja adalah *Performance Prism*, karena yang diukur bukan hanya dari sisi strategi saja, tetapi justru keinginan dan kebutuhan stakeholder (*stakeholder satisfaction*) yang menjadi pertimbangan utama, kemudian setelah itu bisa dirumuskan *strategy, process, capabilities, dan stakeholder contribution*. Kemudian, berdasarkan lima faset *Performance Prism* tersebut dan acuan dari NIST SP800-55 dikelompokkan menjadi *Key Performance Indicator (KPI)* dan *Performance Indicator (PI)* yang menjadi indikator ukuran sukses kinerja. Selanjutnya dilakukan pengolahan data, pembobotan dan *scoring* menggunakan Model Analisis Kuantitatif “TEV” (MAKTEV) yang merupakan model pengolahan data non metrik dengan menggunakan metode kuantitatif. Sehingga setelah dilakukan pengukuran kinerja, akan diketahui sejauh mana performa sistem informasi secara *real*, keterkaitan kelima faset *Performance Prism*, beserta rincian level kinerja tiap KPI (sangat jelek – sangat baik), kemudian selanjutnya hal ini bisa digunakan untuk merumuskan atau memberikan usulan perbaikan kinerja terhadap sistem informasi tersebut. Setelah melakukan pengukuran diperoleh hasil pengukuran nilai kinerja sistem informasi Core-Z adalah 4,25. Berdasarkan Skala Likert dikategorikan kinerja sistem informasi Core-Z pada Rumah Zakat adalah sangat baik dan didapatkan hasil 3 KPI dan 21 indikator kinerja (PI). Dari 3 KPI didapatkan hasil 1 KPI dikategorikan sangat baik dan 2 KPI dikategorikan baik. Dari 21 indikator kinerja (PI) Terdapat 5 indikator kinerja yang dikategorikan sangat baik, 15 indikator kinerja baik, dan indikator kinerja 1 cukup baik.

**Kata kunci :** Pengukuran Kinerja, *Performance Prism*, Model Analisis Kuantitatif “TEV”, *Delphi Method, Expected Value, Stakeholder*.

**Abstract**

Rumah zakat is a National amil zakat organization created in 1998. It was first started in Bandung and now it claims to have 52 branch offices from Aceh to Papua. Therefore, the information system becomes a necessity, because the agency business processes can not be run without it. But that was not enough, the information system used must also be measured to determine the extent of its performance. Therefore, this journal will discuss performance measurement in Rumah Zakat’s information system. This descriptive research uses *Performance Prism* for the method. This method is not only on strategic view but also the stakeholder satisfaction as the priority. Aspects that measured are including stakeholder satisfaction, strategy, processes, capabilities, and stakeholder contribution. Then, according to five facets of *Performance Prism* and NIST SP800-55 will be grouped into *Key Performance Indicator (KPI)* and *Performance Indicator (PI)* that becoming success measure indicators of performance. Furthermore, the data processing, weighting and scoring using Quantitative Analysis Model "TEV" (MAKTEV) which is a model of non-metric data processing using quantitative methods. So that after the measurement of performance, it will be known the extent to which performance of information systems in real linkage fifth facet *Performance Prism*, together with details of the level of performance of each KPI (very ugly - very good), and then later it can be used to formulate or propose improvements

in performance for the information systems. After doing the measurements gained the measurement value information system performance Core-Z is 4.25. Based on Likert scale categorized information system performance of Core-Z was very good, and showed there was 3 KPI and 21 PI. From 3 KPI, showed 1 KPI in very well categorized and 2 KPI considered good.

**Keyword :** Performance Measurement, Performance Prism, “TEV” Quantitative Analysis Model, Delphi Method, Expected Value, Stakeholder.

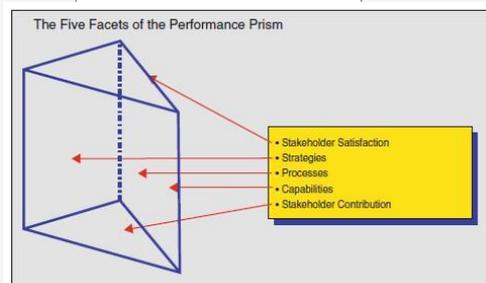
## 1. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan pesat jumlah anak cabang Rumah Zakat di berbagai penjuru Indonesia, proses bisnis lembaga yang dahulu manual sudah ditinggalkan. Kini proses bisnis organisasi sudah memanfaatkan sistem informasi sehingga memudahkan monitoring dari pusat. Sehubungan dengan hal tersebut, pengukuran kinerja sistem informasi menjadi hal yang tidak bisa diabaikan lagi pada lembaga Rumah Zakat karena memiliki peranan penting untuk mengevaluasi performa sistem informasi organisasi serta perencanaan tujuan di masa yang akan datang. Sesuai dengan latar belakang kasus tersebut, maka penulis akan menggunakan metode *Performance Prism* untuk mengukur kinerja sistem informasi pada Rumah Zakat. Metode ini dapat memberikan pengukuran yang komprehensif serta sudut pandang yang luas, sehingga dapat menyajikan gambaran realistis mengenai aspek-aspek penentu kesuksesan sistem informasi tersebut. Di samping itu, metode ini tidak hanya mengukur hasil akhir, tetapi juga aktivitas-aktivitas penentu hasil akhir. Dengan begitu akan memberikan gambaran kondisi sistem informasi yang sebenarnya secara jelas. Selain itu dirancanglah *Key Performance Indicator* (KPI) yaitu indikator-indikator kunci yang mengacu pada NIST SP800-55 sebagai tolak ukur dalam pengukuran kinerja. Penggunaan metode *Performance Prism* ini didukung dengan menggunakan Model Analisis Kuantitatif “TEV” yang disingkat MAKTEV untuk melakukan pembobotan.

## 2. Kajian Pustaka

### 2.1 Performance Prism

*Performance Prism* adalah metode pengukuran kinerja yang berbentuk prisma yang disebut faset yang saling terkait, yang dapat menciptakan kerangka kerja komprehensif dan terintegrasi untuk mengelola kinerja organisasi dan menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait serta membangun sebuah model kinerja bisnis yang terstruktur yang digambarkan sebagai berikut [1] :



Gambar 1 Lima Faset Performance Prism [2.]

- a. *Stakeholder satisfaction*  
Siapa saja stakeholder dan apa yang mereka inginkan dan butuhkan? *Stakeholder* bukan hanya pemegang saham tetapi juga meliputi karyawan, konsumen, pemasok, aliansi mitra, perantara, dan semua pihak yang memiliki kepentingan terhadap organisasi.
- b. *Stakeholder contribution*  
Apa saja yang organisasi inginkan dari para stakeholder untuk mengembangkan kapabilitas yang dimiliki oleh perusahaan?
- c. *Strategies*  
Strategi apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan stakeholder? Strategi sangat penting untuk mengukur kinerja organisasi karena bisa dijadikan acuan untuk melihat sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai, sehingga manajemen dapat mengambil langkah dalam membuat keputusan untuk memperbaiki kinerja organisasi.
- d. *Processes*  
Proses apa saja yang perlu dilakukan untuk menjalankan strategi yang sudah ditetapkan sebelumnya? Proses bisa diibaratkan mesin untuk meraih kesuksesan.

e. *Capabilities*

Kemampuan apa saja (kesatuan antara sumber daya manusia, praktek bisnis, pemanfaatan teknologi, dan infrastruktur pendukung) yang dibutuhkan secara tepat sehingga membantu untuk melaksanakan proses-proses yang kita lakukan agar berjalan lebih efektif dan efisien? Hal ini merupakan pondasi yang harus dimiliki organisasi agar bisa bersaing dengan organisasi lain.

## 2.2 NIST SP800-55

*National Institute of Standards and Technology* (NIST) yaitu badan standar dan teknologi Amerika Serikat yang secara terus menerus mengembangkan ilmu pengukuran yang diperlukan oleh teknologi jaman sekarang. Badan ini setara dengan gabungan antara Badan Standarisasi Nasional, Pusat Penelitian Kalibrasi, Instrumentasi dan Metrologi, dan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. Teknologi informasi menjadi salah satu bidang yang menjadi perhatian NIST. NIST SP800-55 menggambarkan pendekatan untuk pengembangan dan pelaksanaan program pengukuran keamanan informasi. NIST SP800-55 menyediakan contoh pedoman pengukuran keamanan informasi yang bisa diadopsi dan diadaptasi ke dalam pedoman pengukuran kinerja sistem informasi sesuai kebutuhan. NIST SP800-55 mempunyai 3 tipe *measures* yaitu *implementation measures* untuk memonitor kemajuan dalam melaksanakan kontrol terhadap keamanan informasi, *effectiveness/ efficiency measures* untuk memonitor hasil dari implementasi kontrol keamanan, *impact measures* untuk mengartikulasikan dampak keamanan informasi pada misi organisasi. [4]

## 2.3 Key Performance Indicator dan Performance Indicator

David Parmenter (2010) menjelaskan perbedaannya sebagai berikut [3]:

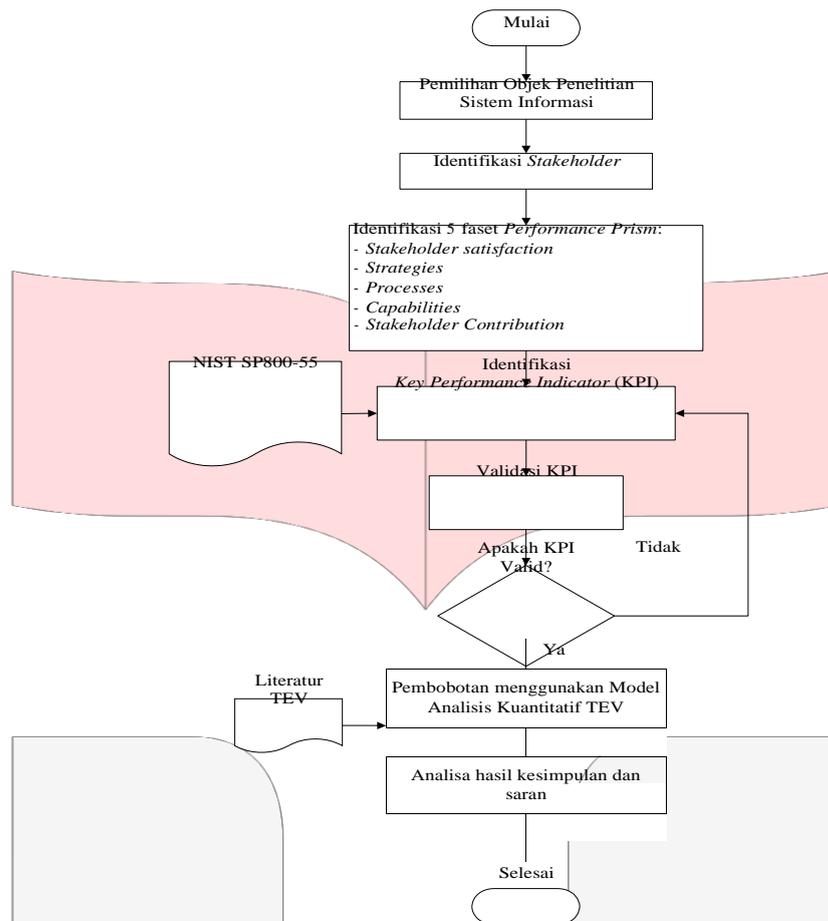
- a. *Key Performance Indicator* (KPI), menjelaskan apa yang harus anda lakukan untuk meningkatkan kinerja organisasi pada saat ini dan waktu yang akan datang. KPI menyajikan serangkaian ukuran yang fokus pada aspek-aspek kinerja organisasi yang paling penting untuk keberhasilan organisasi pada saat ini dan waktu yang akan datang.
- b. *Performance Indicator* (PI), menjelaskan apa yang harus anda lakukan.

Untuk lebih mudah memahaminya, David Parmenter menggunakan analogi bawang. Jika kita mengupas bawang kita akan menemukan lapisan-lapisan bawang, lapisan-lapisan ini yang merupakan PI. Kemudian pada bagian paling dalam bawang akan terdapat inti, inti tersebut yang dianalogikan sebagai KPI. Kaplan dan Norton dalam Parmenter (2010) merekomendasikan agar pemakaian KPI tidak lebih dari 20 parameter. Sedangkan Hope dan Freaser menyarankan penggunaan parameter KPI kurang dari 10. Oleh karena itu, Parmenter (2010) merumuskan bahwa aturan 10 KPI dan 80 PI adalah panduan yang baik bagi sebuah organisasi. Ukuran kinerja yang lebih dari itu sangat jarang dan bahkan sedikit dalam beberapa kasus [3].

## 2.4 Model Analisis Kuantitatif "TEV" (MAKTEV)

MAKTEV membagi penyelesaian masalah dalam tiga tahapan, yaitu *Decision Tree* (Pohon Keputusan), *Delphi Method* (Metode Delphi), dan *Expected Value* (Nilai Harapan) [5]. Pohon keputusan yaitu aplikasi penyelesaian model menggunakan hierarki atau cabang-cabang yang bersifat struktural. Tahap selanjutnya adalah mengakomodasi kebutuhan dalam membuat optimasi pohon keputusan dan memberikan bobot atau proporsi kepentingan setiap unsur anak cabang pohon keputusan menggunakan *Delphi Method*. Tahap selanjutnya adalah melakukan penilaian atau *scoring* sebagai masukan bagi pengambilan keputusan manajemen, dilakukan dengan mengukur setiap unsur anak cabang pohon keputusan dari yang paling bawah (data operasional). Data hasil pengukuran setiap unsur anak cabang pohon keputusan terbahwa beserta nilai bobot kepentingan masing-masing dengan prinsip formula *Expected Value* menghasilkan nilai harapan setiap grup anak cabang pohon keputusan. Penggunaan formula *Expected Value* untuk seluruh grup anak cabang pohon keputusan secara kesatuan objek menggambarkan nilai harapan objek yang diteliti.

### 3. Metodologi Penelitian



Gambar 2 Flowchart Metodologi Penelitian

#### 4. Analisis dan Hasil Penelitian

##### 4.1 Hasil Identifikasi Stakeholder

Berikut ini adalah hasil identifikasi *stakeholder* kunci yaitu manajemen, *developer*, pegawai. *Stakeholder* kunci manajemen terdiri dari CEO, Direktur *Funding*, Direktur Operasional, Direktur *Service*. *Developer* terdiri dari bagian *system (Tim IT)*. Pegawai terdiri dari bagian *OFD*, Bagian *Overseas*, Bagian *ZISCO*, Bagian *ZA*, Bagian *Finance*, Bagian *GAAM*, Bagian *HCM*, Bagian *Program Management*, Bagian *Project*, Bagian *Strategic*, Bagian *Service*.

##### 4.2 Identifikasi Faset Performance Prism

Tabel 1 Faset Performance Prism Sistem Informasi Core-Z

DEVELOPER					
No.	Stakeholder satisfaction	Strategy	Process	Capability	Stakeholder contribution
1.	Sistem informasi yang dibuat berfungsi optimal dan sesuai dengan proses bisnis organisasi.	Melakukan pengembangan sistem informasi	Perancangan sistem Development sistem informasi Implementasi sistem Monitoring dan evaluasi	SDM yang <i>qualified</i> untuk mengembangkan sistem	Membangun dan memelihara konfigurasi dan inventarisasi <i>Core-Z</i>

2.	Komunikasi yang baik dengan semua <i>stakeholder</i> kunci agar pengembangan sistem bisa berjalan sesuai harapan	Mendata berapa user yang mengakses sistem Pembuatan perjanjian bagi user untuk siap mentaati peraturan yang dibuat untuk penggunaan sistem informasi	Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait	Adanya analisis proses bisnis	Mendokumentasikan dan menggambarkan kontrol kinerja sistem informasi yang menggambarkan situasi sistem informasi saat ini serta aturan yang berlaku bagi <i>stakeholder</i> yang mengakses sistem
3.	Pihak ketiga yang bekerjasama dapat dipastikan menjaga keamanan data sistem informasi organisasi	Membuat sistem dan kontrak yang mencakup persyaratan keamanan data	mendata banyaknya kontrak aktif dengan pihak ketiga Memeriksa kontrak dengan pihak ketiga memenuhi spesifikasi keamanan data Rumah Zakat atau tidak	Sistem informasi mampu menampilkan daftar kontrak kerja dengan pihak ketiga	Memastikan provider atau pihak ketiga dapat menjaga keamanan data dan sistem informasi yang dibangun
4.	Sistem informasi yang dibuat didukung oleh sumber daya yang terpercaya dan memadahi	Pemenuhan kebutuhan sumber daya yang memadahi	Menyediakan komputer dan perangkat yang memadahi Menyediakan komputer dengan modul kriptografi yang beroperasi dan disetujui Mengecek komputer dan yang memiliki implementasi kriptografi	Sistem informasi mampu melakukan semua operasi kriptografi yang divalidasi	Memilih sumber daya yang memadahi untuk melindungi infrastruktur informasi elektronik
5.	Terjaminnya sistem dari kerusakan, virus, dan kehilangan data	Menetapkan mekanisme notifikasi, <i>advisory</i> , dan <i>vulnerability scan</i>	Mendistribusikan <i>alert</i> dan <i>advisory</i> Mendata berapa banyak kerentanan yang teridentifikasi dengan menganalisa <i>alert</i> dan <i>advisory</i> Mendata kerentanan yang teridentifikasi melalui <i>vulnerability scan</i>	Sistem mampu memunculkan notifikasi <i>alert</i> (peringatan), <i>advisory</i> , dan <i>vulnerability scan</i>	Memberi perlindungan sistem dari segala macam virus dan memantau sistem dari ancaman kerusakan, serta segera mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasinya
6.	Menjamin semua kerentanan sistem informasi dapat diidentifikasi dan dikurangi	Menetapkan keamanan sistem informasi yang komprehensif dan akuntabilitas bagi seluruh user	Mengidentifikasi jumlah kerentanan pada organisasi selama periode waktu yang ditetapkan organisasi Mengidentifikasi jumlah kerentanan yang sudah dikurangi dalam periode waktu yang ditetapkan	Sistem informasi mampu mendeteksi kerentanan sistem informasi	Mengidentifikasi dan mengurangi semua kerentanan sistem
7.	Sistem informasi yang dibuat dapat memberikan hak akses dan informasi kepada user sesuai dengan posisinya	Membatasi akses sistem informasi, transaksi untuk user yang berwenang	Membuat user ID dan penetapan fungsionalitas apa saja yang bisa diakses dalam sistem	Sistem login sesuai user ID masing-masing <i>stakeholder</i>	Memberi batasan informasi dan akses terhadap <i>stakeholder</i> sesuai dengan kapasitasnya sebagai pengguna <i>Core-Z</i>

8.	<i>Stakeholder</i> terlatih dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang berhubungan dengan keamanan data sistem informasi yang ditugaskan pada mereka	Pemantauan, analisis, dan pelaporan kegiatan yang melanggar atau tidak sesuai ketentuan	Pengaktifan halaman login pada sistem informasi	Sistem mampu membuat, melindungi, dan menyimpan audit sistem informasi untuk pemantauan dan analisis aktifitas sistem informasi	Melakukan audit sistem informasi sehingga dapat digunakan untuk memonitor dan menganalisis, dan melaporkan jika ada hal yang tidak diinginkan
			Membuat kriteria apa saja yang termasuk kegiatan yang dilarang dalam <i>log system</i>		
			Menghitung dan membuat laporan berapa banyak pelanggaran dalam <i>log system</i> dalam periode waktu yang ditetapkan		
9.	Kerusakan sistem yang minimal	Sistem <i>inventory</i>	Mengontrol persentase dari sistem informasi yang telah dilakukan pengujian <i>contingency planning</i> secara tahunan	Kerusakan sistem informasi tidak mempengaruhi proses bisnis keseluruhan organisasi	Menyiapkan langkah yang tepat untuk membackup data dari Core-Z saat terjadi keadaan darurat atau bencana
		Sistem <i>security</i>			
10.	Kemudahan sistem <i>maintenance</i>	Penetapan waktu pemeliharaan sistem informasi secara berkala dan tepat waktu	Memelihara sistem informasi secara berkala dan tepat waktu	Mampu mencegah kerusakan sehingga fungsionalitas sistem informasi tetap berjalan	Merawat sistem informasi secara berkala
			Kontrol pada perangkat, teknik, mekanisme, dan personil yang digunakan untuk pemeliharaan sisfo		
11.	Sistem informasi menyajikan data yang akurat tentang program-program organisasi dan layanan yang tersedia	<i>Tracking</i> , pendokumentasian, dan pelaporan kejadian	Melakukan <i>tracking</i> , pendokumentasian, dan pelaporan terkait kejadian-kejadian yang terjadi kepada pihak manajemen	Sistem informasi mampu mendeteksi, memulihkan, dan merespon keluhan user	Memberikan laporan secara tepat kepada pihak manajemen
12.	Terjaminnya perlindungan data media sistem informasi	Sistem sanitasi atau penghancuran data media	Melindungi data baik yang cetak maupun digital Membersihkan atau memusnahkan data media sistem informasi sebelum dibuang	Mampu melakukan proses sanitasi data	Memusnahkan data sistem sebelum dibuang
13.	Terintegrasinya sistem dan semua sumber daya yang mendukung	Dukungan utilitas sistem informasi	Menyediakan pendukung utilitas untuk sistem informasi	Efisien dalam menggunakan <i>resource</i>	Mengintegrasikan sistem informasi sesuai dengan sumber daya yang dimiliki Rumah Zakat

### 4.3 Identifikasi KPI dan PI

Dengan acuan 5 faset *Performance Prism* yang sudah ditetapkan di atas dan NIST SP800-55, selanjutnya akan diidentifikasi KPI dari masing-masing *stakeholder* kunci. Pada pengelompokan KPI dan PI ini hanya dilakukan identifikasi berdasarkan *stakeholder contribution* yang merujuk pada *measures* pada NIST SP800-55 karena yang diukur adalah kontribusi apa yang harus dilakukan *stakeholder* untuk dapat memenuhi *stakeholder satisfaction* demi terciptanya kinerja sistem informasi yang memenuhi *requirements*. Dengan demikian, jika PI yang dirumuskan sesuai dengan *stakeholder contribution* yang dapat memenuhi *stakeholder satisfaction*, maka secara otomatis faset *strategy*, *process*, dan *capabilities* juga terhubung dengan PI.

#### 4.4 Pembobotan Menggunakan Model Analisis Kuantitatif Model Analisis Kuantitatif Model Analisis Kuantitatif Model Analisis Kuantitatif "TEV"

Setelah melakukan identifikasi KPI dan PI di atas, selanjutnya peneliti membuat pohon keputusan berdasarkan data yang didapat. Layar pertama (dimensi) menggambarkan KPI, layar kedua (indikator) merupakan hasil dari identifikasi PI. Pada *Decision Tree* / pohon keputusan terdapat 3 unsur dimensi yaitu *implementation*, *effectiveness/ efficiency*, dan *impact*. Pada tahap pembobotan menggunakan *Delphi Method* ini melibatkan pakar sebanyak 5 kali lipat unsur yang ada pada pohon keputusan atau minimum 20 pakar yang diminta untuk mengisi kuesioner pembobotan. Setelah itu dilakukan pengolahan data kuesioner yang telah diisi oleh 20 pakar tersebut untuk mengetahui pembobotan pada masing-masing unsur cabang pohon keputusan dalam hal ini cabang pohon keputusan berisi KPI dan PI menggunakan rumus *Delphi Method*. Hasil pembobotan para pakar dikelompokkan ke dalam matrik pembobotan, dan tiap unsur memiliki jumlah pakar yang berbeda dalam setiap nilai tingkat kepentingannya. Setelah itu dilakukan perhitungan *expected value* dan kemudian dikategorikan dalam skala Likert.

Tabel 2 Hasil Pembobotan Menggunakan Delphi Method, Penilaian Menggunakan Expected Value dan Skala Likert

Stakeholder Kunci	Kode	PI	Bobot	Nilai	Skala likert
Developer	D.1.2	Tingkat persentase sistem informasi yang telah dilakukan pengujian <i>contingency plan</i> tahunan	0.15	4.67	Sangat Baik
	D.1.1	Tingkat persentase disetujui dan dilaksanakan identifikasi konfigurasi dalam konfigurasi dasar terbaru	0.15	4	Baik
	D.1.3	Tingkat persentase dari sistem dan akuisisi layanan kontrak yang mencakup persyaratan dan spesifikasi keamanan sistem informasi	0.18	4	Baik
	D.1.4	Tingkat persentase komputer dan perangkat yang menjalankan operasi kriptografi dan divalidasi oleh modul operasi kriptografi yang disetujui	0.14	4	Baik
	D.1.5	Tingkat persentase berkurangnya kerentanan sistem informasi	0.13	4	Baik
	D.2.1	Tingkat persentase kerentanan yang tinggi dapat dikurangi dalam jangka waktu yang ditetapkan oleh organisasi setelah ditemukan	0.096	3.67	Baik
	D.2.2	Tingkat persentase dari <i>remote access points</i> yang digunakan untuk menemukan akses yang tidak sah	0.086	3.67	Baik
	D.2.3	Frekuensi rata-rata <i>review</i> catatan audit dan analisis untuk aktivitas yang tidak diinginkan	0.085	3.67	Baik
	D.2.4	Tingkat persentase dilakukannya <i>exercise</i> dan <i>contingency planning</i>	0.075	3.67	Baik
	D.2.5	Tingkat persentase dari komponen sistem yang menjalani perawatan sesuai dengan jadwal pemeliharaan yang sudah ditetapkan secara formal	0.06	3.67	Baik
	D.2.6	Tingkat persentase pelaporan kejadian dalam jangka waktu yang dibutuhkan pada masing-masing kategori berlakunya kejadian	0.074	3.67	Baik
	D.2.7	Tingkat persentase dari data yang melewati prosedur pengujian sanitasi yang berdampak tinggi bagi sistem	0.088	3.67	Baik
	D.2.8	Tingkat persentase <i>physical security incidents</i> yang mungkin masuk ke dalam fasilitas yang mengandung sistem informasi	0.08	3.67	Baik
Pegawai	P.1.2	Tingkat persentase dari pegawai yang disaring sebelum diberikan akses informasi organisasi dan sistem informasi	0.1	4.33	Sangat Baik
	P.2.2	Tingkat persentase user dengan identifikasi pengguna dan otentikasi	0.072	4.2	Baik
	P.2.1	Tingkat persentase dari sistem yang tersertifikasi dan terakreditasi	0.069	4	Baik
	P.1.1	Tingkat persentase pegawai yang telah menerima pelatihan penggunaan sistem informasi	0.13	3.73	Baik
	P.2.3	Tingkat persentase <i>incident reporting</i>	0.074	3	Cukup Baik

Stakeholder Kunci	Kode	PI	Bobot	Nilai	Skala likert
Manajemen	M.1.1	Tingkat persentase dari anggaran organisasi yang ditujukan untuk sistem informasi	1	5	Sangat Baik
	M.2.1	Tingkat persentase <i>vulnerability</i> remidiated dalam organisasi	0.045	4.33	Sangat Baik
	M.2.2	Tingkat persentase perencanaan tanggapan atas risiko dan <i>milestones</i>	0.082	4.33	Sangat Baik

#### 4.5 Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan yang perlu diberikan untuk sistem informasi Rumah Zakat Indikator yaitu indikator yang kinerjanya dalam kondisi paling rendah yaitu tingkat persentase *incident reporting*, masuk dalam kategori cukup baik. Indikator ini terdapat pada *stakeholder* kunci pegawai. Dengan melihat faset *Performance Prism*, indikator ini memiliki nilai yang rendah karena kurang terpenuhinya kemudahan akses dan menghubungi *help desk* yang cepat. Maka untuk memperbaiki kinerja indikator ini perlu didukung dengan adanya *help desk* dan *customer service*. Proses yang perlu dilakukan yaitu *customer service center* harus selalu siaga untuk menanggapi pertanyaan terkait kendala sistem informasi. Dukungan kapabilitas sistem informasi yang diperlukan yaitu adanya fasilitas *help desk*. Untuk indikator kinerja lain nilainya baik dan sangat baik sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.

#### 5. Kesimpulan

Dari hasil pengukuran kinerja sistem informasi *Core-Z* pada Rumah Zakat didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengukuran didapatkan nilai kinerja sistem informasi *Core-Z* adalah 4,25. Berdasarkan Skala Likert dikategorikan kinerja sistem informasi *Core-Z* pada Rumah Zakat adalah sangat baik.
2. Setelah melakukan pengukuran kinerja, didapatkan hasil 3 KPI dan 21 indikator kinerja (PI) yang diukur. Dari 3 KPI didapatkan hasil 1 KPI dikategorikan sangat baik dan 2 KPI dikategorikan baik. Dari 21 indikator kinerja (PI) Terdapat 5 indikator kinerja yang dikategorikan sangat baik, 15 indikator kinerja baik, dan indikator kinerja 1 cukup baik.

#### Daftar Pustaka

- [1] Andy Neely, C. A. (2002). "The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success". In C. A. Andy Neely, The Performance Prism (p. 377). Cranfield, Inggris: Learning Service Team Cranfield School of Management.
- [2] Norton, R. S. and Robert S. Kaplan (1992). "The Balanced Scorecard - Measures that Drive Performance". Harvard Business Review.
- [3] Parmenter, D. (2010). Key Performance Indicators: Pengembangan, Implementasi, dan Penggunaan KPI Terpilih. Jakarta, Indonesia: PT Elex Media Komputindo.
- [4] Robinson W, Brown A, Bartol N, Stine K, Swanson M, Chew Elizabeth. 2008. "Performance Measurement Guide for Information Security". NIST Special Publication 800-500 Revision 1.
- [5] Suharso, Pugh. (2010). Model Analisis Kuantitatif "TEV". Jakarta: Indeks.