

# Pengukuran kinerja organisasi dan pengembangan strategi menggunakan pendekatan Balanced Scorecard pada Direktorat Jenderal Imigrasi = Performance measurement organization and strategy development approach using the Balanced Scorecard at the Directorate General of Immigration

Masagus Mochamad Ivans, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20342154&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini berfokus untuk mengukur kinerja dan pengembangan strategi menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan analisisnya secara deskriptif analisis. Berdasarkan hasil penelitian yang diketahui bahwa tingkat kinerja Ditjen Imigrasi dengan pendekatan Balanced Scorecard berada di level cukup baik dengan total skor 27. Perincian pengukuran ini adalah sebagai berikut: Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan organisasi berada di kondisi cukup baik dengan skor 10, kinerja proses bisnis internal berada pada posisi sangat baik dengan skor 9, kinerja pelanggan berada pada posisi yang kurang baik dengan skor 5 dan kinerja keuangan berada pada posisi yang baik dengan skor 3 dengan tingkat penyerapan anggarannya sebesar 82,01%. Untuk meningkatkan kinerja organisasi maka Ditjen Imigrasi perlu untuk melakukan pengembangan strategis berdasarkan hasil penelitian dengan pendekatan Balanced Scorecard yaitu: Aspek Pembelajaran dan pertumbuhan yang perlu diperhatikan adalah penggunaan sistem informasi keimigrasian guna mencegah terjadinya pelanggaran keimigrasian, mengadakan pelatihan bagi para pegawai tentang aplikasi e-Office, mengadakan sosialisasi visi dan misi kepada pegawai dalam rangka pemahaman bersama untuk mencapai sasaran. Aspek Proses Bisnis Internal yang perlu diperhatikan, menciptakan inovasi dalam proses pelayanan guna meningkatkan pelayanan, Mengadakan kegiatan Pengawasan Orang Asing dalam rangka mengatasi keberadaan imigran ilegal dan pelanggaran keimigrasian di Indonesia dan Aspek Pelanggan yang perlu dilakukan adalah melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan. Pembangunan sarana dan prasarana dalam meningkatkan pelayanan dan pengawasan keimigrasian.

The research focuses on measuring performance and developing strategies using the Balanced Scorecard approach, This research is using a quantitative method supported by qualitative data, and it is analyzed descriptively Based on the result of this research. it is identified that the level of Directorate General of immigration performance with the Balance Scorecard approach is in a good level with total score 27. The details of this measurement are as follows: Learning and Growth Performance of the organization are in fairly good condition with score 10, the performance of internal business processes are at excellent condition with score 91 the performance of its customers are in a poor position with score 5 and financial performance Is in good position with score 3 with the level of budget absorption is 82,01 %. In order to improve performance of organization. so the Directorate General of Immigration should make strategic development based on research results with the Balanced Scorecard approach which is: Learning and growth aspects which is to be noted is the use of immigration information systems in order to prevent the occurrence of immigration violations, conduct training for employees about the application of e-Office, held a socialization vision and mission for employees in order to achieve a common understanding. The Internal business process aspect which is have to be considered in creating innovation of the service process in order

to improve service, conducting foreigners control activities in order to overcome the pressure of illegal immigrants and immigration violations in Indonesia and Customer Aspect needs to be done is to simplify procedures for services, facilities and infrastructure development in order to improve services and control immigration.</i>