

**UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI PENGKAJIAN KETAHANAN NASIONAL
KEKHUSUSAN PERENCANAAN, STRATEGI, DAN KEBIJAKAN**

ABSTRAK

DONI HANDRIANSYAH

7105010346

**PENGUKURAN KINERJA RUTAN KLAS I JAKARTA PUSAT
MENGUNAKAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD**

Pengukuran kinerja merupakan faktor yang sangat penting bagi setiap organisasi. Karena dengan adanya pengukuran kinerja, manajemen organisasi dapat memastikan tingkat keberhasilan usahanya dan dapat memberikan dasar perencanaan strategis dan operasional di masa datang. Dengan demikian pengukuran kinerja bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan manajemen atas misi yang diembannya.

Pada Penelitian ini peneliti menerapkan pendekatan Balanced Scorecard untuk melakukan pengukuran kinerja Rutan Klas I Jakarta Pusat. Pendekatan ini mengukur kinerja organisasi berdasarkan pada 4 (empat) aspek yaitu : Aspek pembelajaran dan pertumbuhan, aspek proses operasi internal, aspek pelayanan, dan aspek keuangan.

Penelitian ini dilakukan secara deskriptif analistis untuk mendeskripsikan kinerja organisasi dengan pendekatan Balanced Scorecard dan bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Rutan Klas I Jakarta Pusat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa tingkat kinerja Rutan Klas I Jakarta Pusat dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard berada dalam kategori baik dengan total skor 38. Perincian pengukuran ini adalah sebagai berikut: kinerja pembelajaran dan pertumbuhan berada dalam kategori cukup baik dengan skor 17, kinerja proses operasi internal berada dalam kategori baik dengan skor 8, kinerja pelayanan berada dalam kategori sangat baik dengan skor 8, dan kinerja pada aspek keuangan berada pada kondisi sangat baik dengan skor 5, dengan tingkat penyerapan anggaran 90.69%.

Kata Kunci :

Kinerja, pelayanan

**UNIVERSITY OF INDONESIA
POSTGRADUATE PROGRAM
STUDY OF NATIONAL RESILIENCE
CONCENTRATION IN PLANNING, STRATEGY, AND POLICIES**

ABSTRACT

DONI HANDRIANSYAH

7105010346

**APPRAISING RUTAN KLAS I JAKARTA PUSAT'S PERFORMANCE
USING BALANCED SCORECARD**

Performance appraisal is a very substantial factor for each organizations. Considering the performance appraisal, organization's management may ascertain its business success level and may provide basics for strategic and operation planning in the future. Therefore, the performance appraisal aims to identify the management's success level on mission it runs.

In this study the writer applies Balanced Scorecard approach to conduct the performance appraisal at Rutan Klas I Jakarta Pusat. This approach measures the organization's performance based on 4 (four) aspects they are: learning and growth aspect, internal operation process aspect, service aspect and financial aspect.

This study was conducted according to descriptive analytical method to describe an organization's performance with Balanced Scorecard approach and how the efforts which could be conducted to improve the performance of Rutan Klas I Jakarta Pusat.

Based on the results of study conducted it was identified that the performance level of Rutan Klas I Jakarta Pusat by using Balanced Scorecard approach belongs to good category with total score 38. The details of this appraisal are as follows: learning and growth performance belongs to very good category with score 17, internal operational process's performance belongs to good category with score 8, service's performance belongs to very good category with score 8, and performance on financial aspect belongs to very good category with score 5, with budget absorption level 90.69%.

Keywords :

Performance, service