

ABSTRAK

Nama : RUSLINDA DWI WAHYUNI
Program Studi : Pengkajian Ketahanan Nasional
Kajian : Strategik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan
Judul : Analisis Pengukuran Kinerja Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM RI dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard*.

Penelitian ini berfokus pada pengukuran kinerja Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM RI dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Pendekatan *Balanced Scorecard* mengukur kinerja dari 4 perspektif yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pelanggan, dan perspektif keuangan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual yang berjumlah 511 orang, dan Konsultan Hak Kekayaan Intelektual yang terdaftar berjumlah 200 orang. Sampel penelitian ini adalah 511 responden yaitu seluruh pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, 70 orang Konsultan HKI terdaftar yang dipilih sebagai responden dengan kriteria khusus yaitu yang paling banyak mendaftarkan permohonan HKI selama 2 tahun terakhir, dan 10 orang responden ahli.

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dengan pendekatan *Balanced Scorecard* adalah cukup baik dengan total skor 43. Hasil pengukuran skor serta bobot dari para ahli untuk keseluruhan aspek sebesar 3,29 sehingga termasuk kategori kinerja baik. Kinerja dengan nilai paling tinggi ada pada kinerja keuangan, dan kinerja kepuasan pelanggan. Sedangkan kinerja yang mendapat skor paling kecil adalah kinerja proses bisnis internal, dan kinerja pembelajaran dan pertumbuhan.

Upaya-upaya strategik untuk meningkatkan kinerja Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual harus terus dilakukan agar tingkat kinerja Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual berada pada kondisi yang lebih baik/sangat baik terutama pada kinerja proses bisnis internal dan kinerja pembelajaran dan pertumbuhan. Dari kinerja proses bisnis internal, perlu adanya peningkatan kualitas otomatisasi administrasi HKI, dan kerja sama antar institusi. Untuk kinerja pembelajaran dan Pertumbuhan, perlu peningkatan pengetahuan dan kesejahteraan pegawai. Dalam rangka memperbaiki pelayanan publik, Ditjen HKI dapat memberikan perhatian pada prioritas utama perbaikan layanan Ditjen HKI yang diperoleh dari unsur tingkat penting pelanggan yaitu pada unsur *reliability*. Prioritas selanjutnya adalah *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Tangibility*. Kinerja keuangan juga perlu ditingkatkan agar pendapatan negara bukan pajak dapat mencapai target yang ditetapkan setiap tahunnya sehingga kinerja Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual menjadi sangat baik.

Kata Kunci:

Kinerja, *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan.

ABSTRACT

Name : RUSLINDA DWI WAHYUNI
Study Program: National Resilience Studies
Concentration : Strategic Planning, Strategies, and Policies
Title : Analysis on Performance Measurement Using Balanced Scorecard Approach at Directorate General of Intellectual Property Rights Department of Law and Human Rights Indonesia

This research focuses on performance measurement using Balanced Scorecard approach at Directorate General of Intellectual Property Rights Department of Law and Human Rights Indonesia. Balanced Scorecard approach measures 4 different perspectives such as learning and growth perspective, internal business process perspective, customer perspective, and financial perspective.

The research population are 511 employees of Directorate General of Intellectual Property Rights, and 200 Intellectual Property Consultants. The research samples are 511 respondents, all of Directorate General of Intellectual Property Rights employee, 70 Intellectual Property Consultants who are selected based on the number of application during these two years, 10 expert respondents who are 1 Director General of Intellectual Property Rights, 2 Directors, 5 Head of Sub Directorate, and 2 examiners (1 senior patent examiner and 1 senior trademark examiner).

The result of this research can be concluded that Directorate General of Intellectual Property Rights performance using Balanced Scorecard approach is quite good with total score 43. Performance measure based on the expert judge is good with total score 3,29. The highest scores are in financial performance, and customer performance. The lowest scores are internal business process performance and learning and growth performance.

The strategic efforts to enhance Directorate General of Intellectual Property Rights performance should be remain continually so the level of performance can achieve best conditions, mainly to internal business process performance and learning and growth performance. For internal business process performance, needs to improve the quality of intellectual property administration automation, and cooperation among the institutions. For learning and growth performance needs to improve employee's knowledge and welfare. In the effort to improve the quality of public service, Directorate General of Intellectual Property Rights should pay attention on first priority of improvement that is reliability. Next priorities are Emphaty, Responsiveness, Assurance, and Tangibility. Financial performance needs to be improved so that Directorate General of Intellectual Property Rights can achieve target on Country Income Besides Tax annually so financial performance will be best.