

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan orientasi pelayanan yang kurang bagus, pegawai yang kurang disiplin hal ini menjadi tolok ukur sehingga peneliti melakukan penelitian ini dengan judul Pengukuran Kinerja Pegawai Melalui Konsep Human Resources Scorecard pada Pegawai Ka. Sub.Bag Tata Usaha dan Kerumahtangaan Di Universitas Trunojoyo Madura

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengukuran kinerja sumber daya manusia di Ka. Sub. Bag. Tata Usaha dan Kerumahtangaan dengan menggunakan konsep *Human Resources Scorecard* (HRS) yang menggunakan 4 perspektif yaitu, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini menggunakan data primer berdasarkan data dari beberapa informan dan data sekunder berdasarkan data dari buku-buku dan jurnal. Pengumpulan data digunakan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif dan data analisis hasil wawancara dan observasi berdasarkan indikator ketersediaan data.

Hasil pengukuran kinerja pegawai menggunakan konsep *Human resources scorecard* berdasarkan perbandingan skor secara keseluruhan yang dilakukan perhitungan 2016 dan 2017 Perspektif keuangan pada tahun 2016 adalah sebesar 5,08 (sangat baik) Perspektif keuangan pada tahun 2017 adalah sebesar 4,74 (sangat baik) Perspektif pelanggan pada tahun 2016 adalah sebesar 3,47 (sangat baik) Perspektif pelanggan pada tahun 2017 adalah sebesar 3,44 (sangat baik) Perspektif proses bisnis internal pada tahun 2016 adalah sebesar 5 (sangat baik) Perspektif proses bisnis internal pada tahun 2017 adalah sebesar 5 (sangat baik) dan Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada tahun 2016 adalah sebesar 2,96 (sangat baik) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada tahun 2017 adalah sebesar 4.47 (sangat baik)

Kata Kunci: *Human Resource Scorecard*, kinerja pegawai, Key Performance Indicator, Analytical Hierarky Process, High Performance Work System

ABSTRACT

Service quality and orientation poor service, employees who lack discipline are the benchmarks so the researcher conducts research with the title Employee Performance Measurement through the concept of the Human Resources Scorecard for Staff Ka. Sub-Division of Administration and Housekeeping at Trunojoyo Madura University.

The aim of this study is to analyze the measurement of human resource performance in the head of administration and house keeping using the concept of Human Resources Scorecard (HRS). It used 4 perspectives, namely, financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective.

This study used primary data based on some informations and secondary data based on literatures and journals. Data is collected by interviews, observation and documentations. Data were analyzed in qualitative approach and the analysis based on data availability indicator.

Using the concept of Human Resources scorecard, the result showed that the financial perspective in 2016 is 5,08 (very good). The financial perspective in 2017 is 4,74 (excellent). The customers perspective in 2016 is 3.47 (very good). The customers perspective in 2017 is 3.44 (very good). The internal business process perspective in 2016 is 5 (very good). The internal business process perspective in 2017 is 5 (very good). The learning and growth perspective in 2016 is 2.96 (very good). The learning and growth perspective in 2017 is 4.47 (very good)

Key words: *Human Resource Scorecard, employees performance, Key Performance Indicator, Analytical Hierarchy Process, High Performance Work System*