

ABSTRAK

Rusna Mahu, 2024. Analisis *Balance Scorecard* Sebagai Alat Ukur Penilaian Kinerja di Universitas Khairun Ternate. Ketua Komisi : Dr. Suwito, SE., M.Si., Ak., CSRS., CSRA, Anggota Komisi : Kasim Sinen, S.E., M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penilaian kinerja di Universitas Khairun Ternate dengan menggunakan *Balance Scorecard*. Jumlah sampel penelitian ini adalah 230 orang yang terdiri dari tenaga pendidik 87 orang, tenaga kependidikan 44 orang dan mahasiswa 99 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode teknik *random sampling*. Metode analisis data dari penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dimana peneliti mengumpulkan data keuangan dan nonkeuangan, menganalisis, dan kemudian mengambil ringkasan.

Hasil analisis data menunjukkan kinerja Universitas Khairun Ternate sebagai berikut: (1.) perspektif keuangan tahun 2021, kinerja keuangan dinilai ekonomis, sangat efektif, dan cukup efisien. Ditahun 2022, kinerja keuangan dinilai ekonomis, sangat efektif, dan cukup efisien. Sedangkan pada tahun 2023, kinerja keuangan dinilai ekonomis, sangat efektif, dan efisien. (2.) Perspektif pelanggan pada dimensi *tangibility* berada dalam kategori puas, *reliability* dalam kategori sangat puas, *responsiveness* dalam kategori puas, *assurance* dalam kategori sangat puas, dan *empathy* dalam kategori sangat puas. (3.) Perspektif bisnis internal menunjukkan kinerja yang baik. Dan (4.) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kinerja yang sangat baik.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

ABSTRACT

Rusna Mahu, 2024. *Balance Scorecard Analysis as a Performance assessment Measurement Tool at Khairun Ternate University. Chairman of the Commission. Dr. Suwito, SE., M.Si., Ak., CSRS., CSRA, Commission: Kasim Sinen, S.E., M.Si.*

The purpose of this study was to determine how performance assessment at Khairun Ternate University uses the Balance Scorecard. The number of samples in this study was 230 people consisting of 87 aducators. 44 education staff and 99 students. The data collection techniques used by the researcher were questionnaires, documentation and literature studies. The data analysis technique used was the random sampling technique method. The data analysis method of this study is a quantitative descriptive method, where researchers collect financial and non-financial data, analyze, and then take a summary.

The results of the data analysis show the performance of Khairun Ternate University as follows: (1.) financial perspective in 2021, financial performance is considered economical, very effective, and quite efficient. In 2022, financial performance is considered economical, very effective, and quite efficient. While in 2023, financial performance is considered economical, very effective and efficient. (2.) Customer perspective on the tangibility dimension is in the satisfied category, reliability in the very satisfied category, responsiveness in the satisfied category, assurance in the very satisfied category, and empathy in the very satisfied category (3) Internal business perspective shows good performance. And (4.) Learning and growth perspective shows very good performance.

Keywords: *Performance Measurement, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Perspective, Learning and Growth Persp*