

ABSTRAK

PENGUKURAN KINERJA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNILA DENGAN MENGGUNAKAN BALANCE SCORECARD

Oleh

Jerry Bastian

Penelitian ini bertujuan untuk Mengukur Kinerja Institusi Nirlaba Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unila dengan pendekatan *Balance scorecard* selama tahun 2010-2012. Sampel penelitian ini adalah Mahasiswa Karyawan dan Dosen. secara keseluruhan sampel ini terdiri dari 305 Mahasiswa dan 93 karyawan/Dosen FEB Unila

Alat Analisis yang digunakan adalah time series analysis untuk mengetahui kinerja Institusi, Perbandingan antara hasil tolak ukur yang dicapai saat ini dengan masa sebelumnya akan memperlihatkan Apakah kinerja Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung sudah dapat dikatakan baik berdasarkan penerapan elemen-elemen dalam *Balanced Scorecard*

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran kinerja Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unila dengan metode *Balance Scorecard* sudah cukup baik. dilihat dari perspektif keuangan penyerapan anggaran cukup stabil, pada segi perspektif pelanggan dapat dinilai bahwa Pelanggan/Mahasiswa merasa Cukup puas dengan layanan yang mereka terima selama ini dan tingkat kepuasan Pelanggan/Mahasiswa adalah baik. Pada Perspektif Manajemen Internal sudah cukup baik dilihat dari Perkembangan SDM, sarana prasarana dan standarisasi pelayanan mutu. Pada perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan pencapaian Toefl dan IPK sudah cukup baik, kepuasan Karyawan/Dosen terhadap institusi FEB Unila adalah puas dan merasa mengerti visi misi institusi FEB Unila dan sistem informasi yang didapatkan cukup baik.

Kata kunci : Kinerja, Institusi, Nirlaba, *Balance Scorecard*, *Time series Analysis*