

ABSTRAK

Sekretariat Nasional GWL Ina yang terbentuk pada tahun 2007 memiliki peran dan tugas sebagai koordinator dalam memberikan dukungan terhadap penguatan dan percepatan/pemerataan implementasi program pencegahan dan perawatan HIV/AIDS bagi gay, waria dan LSL. Untuk mengetahui pencapaian peran dan tugas tersebut, evaluasi terhadap kinerja Sekretariat Nasional GWL INA merupakan hal yang penting untuk dilakukan.

Pendekatan *Balanced Scorecard* merupakan pendekatan pengukuran kinerja yang tidak hanya mengukur aspek keuangan saja, tetapi juga aspek non-keuangan yang berimplikasi terhadap tingkat kinerja organisasi. Dengan penyesuaian-penyesuaian yang telah dilakukan para pakar, saat ini *Balanced Scorecard* sudah dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi pemerintah dan juga *non-profit organization* seperti Sekretariat Nasional GWL Ina.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat aspek keuangan dari Sekretariat nasional GWL Ina termasuk dalam kategori sangat baik apabila dilihat dari *Disbursement Rate* sebesar 99.06%. Sedangkan untuk aspek non-keuangan secara keseluruhan Sekretariat Nasional GWL Ina dalam kondisi kinerja yang baik dengan prosentase 69.97%. Dimana perinciannya adalah variabel pertumbuhan pembelajaran sebesar 79.71% (baik) dan variabel proses organisasi sejumlah 87.69% (sangat baik). Sedangkan variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 3 (tiga) jenis responden dengan tingkat kepuasan yang berbeda. Responden kelompok/organisasi dan perorangan merasa puas (69.95% dan 68.40%) dengan kinerja Sekretariat Nasional GWL Ina. Sedangkan responden organisasi pemberi dana hanya merasa cukup puas dengan kinerja Sekretariat Nasional GWL Ina, dimana prosentase capaiannya hanya 64.17%.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, direkomendasikan beberapa hal seperti: memberikan kejelasan reward dan punishment dalam penyelesaian pekerjaan; kesesuaian imbalan yang diterima dengan beban kerja yang dihadapi untuk meningkatkan kepuasan pegawai; meningkatkan kemampuannya dalam membaca peta strategik peluang perolehan dana bagi aktivitas program jaringan GWL Ina; mengembangkan dan mempercanggih sistem informasi dan komunikasi untuk mempercepat arus informasi dan tingkat akurasi data sehingga dapat meningkatkan daya jual organisasi dalam pengembangan program jaringan GWL Ina; serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengadakan pertemuan rutin dengan anggota jaringan GWL Ina.