

ABSTRAK

Studi ini melakukan pengukuran kinerja, yang sebelumnya masih terfokus pada pengukuran masukan (*input*) dan keluaran (*output*) yang masih berfokus pada sisi sumberdaya yang dikaitkan dengan anggaran yang tersedia dan realisasi anggaran.

Dalam pengukuran kinerja secara menyeluruh Ditjen Binapenta peneliti menggunakan pendekatan metode *balanced scorecard* melalui 4 (empat) perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif proses internal organisasi dan perspektif pelanggan melalui skoring interpretasi hasil kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Ditjen Binapenta melalui pendekatan *balanced scorecard* yaitu cukup memuaskan dan tingkat kepuasan pelanggan pelayanan publik yang ada belum memuaskan.

Kata kunci : *balanced scorecard*, kinerja, kepuasan pelanggan