

## ABSTRAK

Pengukuran performansi adalah salah satu faktor penting dalam organisasi karena selain dapat digunakan sebagai dasar di dalam membuat perencanaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, juga berfungsi sebagai alat untuk menilai sejauh mana keberhasilan organisasi tersebut. Perancangan Sistem Manajemen Performansi Laboratorium *Work Design and Ergonomics* Universitas Surabaya dilakukan untuk mengukur dan memperbaiki performansi yang telah diterapkan saat ini.

*Balanced Scorecard* adalah metode pengukuran performansi organisasi yang berusaha menerjemahkan visi, misi dan strategi ke dalam perspektif pengukuran. Perspektif pengukuran didapat melalui rantai nilai yang menggambarkan aktivitas bagian-bagian dalam organisasi. Pengukuran performansi kegiatan Tridharma Laboratorium *Work Design and Ergonomics* menggunakan 4 perspektif dalam *Balanced Scorecard* yaitu *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective*, *Learning and Growth Perspective* dan *Financial Perspective*. Selain tiga perspektif tersebut, dalam penelitian ini diukur juga faktor pendukung yang terdiri dari hubungan dengan industri dan masyarakat, infrastruktur, SDM, serta sistem dan prosedur yang mendukung kegiatan Tridharma yang dilakukan oleh Laboratorium *Work Design and Ergonomics*.

Sebelum melakukan pengukuran performansi untuk tiap perspektif, terlebih dahulu dilakukan analisis hubungan visi, misi dan strategi yang kemudian didetailkan menjadi strategi khusus. Strategi khusus tersebut diperoleh dari penjabaran dari strategi SWOT yang menggabungkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki oleh Laboratorium *Work Design and Ergonomics*. Strategi SWOT tersebut berhubungan dengan aktivitas yang dilakukan oleh laboratorium (*Value Chain*) serta harus dapat mendukung pencapaian visi dan misi dari laboratorium. Selanjutnya dilakukan pencarian indikator pengukuran (*outcome measure*). *Outcome measure* harus disertai dengan faktor pendorongnya (*performance driver*) supaya pengukuran yang dilakukan tidak hanya berhenti sampai di sini, tetapi ada penggerakannya supaya indikator pengukuran baik. Selain itu juga dilakukan penetapan target untuk setiap *outcome measure* untuk mengetahui seberapa berhasil performansi *outcome measure* tersebut selama periode pengukuran.

Langkah selanjutnya adalah pembobotan perspektif, sub perspektif pembelajaran, penelitian dan PPM serta *outcome measure* tiap sub perspektif dengan menggunakan metode *Pair Comparison* dan perancangan skor. Diperoleh bobot 0.4082 untuk *Customer Perspective*, 0.14037 untuk *Internal Business Process*, 0.14037 untuk *Learning and Growth* 0.26535 untuk *Financial Perspective*, serta 0.04569 untuk faktor pendukung. Setelah itu, dilakukan penentuan nilai performansi. Secara umum, total performansi keseluruhan yang dimiliki Laboratorium *Work Design and Ergonomics* selama periode 2003-2004 masih berada pada kategori kurang baik, dimana total nilai yang diperoleh untuk tahun 2003 adalah 2.242276, sedangkan untuk tahun 2004 mengalami penurunan menjadi 1,80156 (dalam skala 1-3). Kriteria penilaian  $1.00 \leq \text{total hasil pengukuran} < 1.68$  berarti kinerja kurang baik,  $1.68 \leq \text{total hasil pengukuran} < 2.34$  berarti kinerja cukup baik, dan  $2.34 \leq \text{total hasil pengukuran} \leq 3.00$  berarti kinerja sudah baik.

Berdasarkan pengukuran performansi tiap perspektif tersebut, dapat diketahui *outcome measures* mana yang lemah dan perlu untuk diperbaiki. Untuk itu ditentukan beberapa alternatif perbaikan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Dalam metode ini terlebih dulu akan ditentukan inisiatif perbaikan mana yang menjadi prioritas untuk dilaksanakan. Prioritas inisiatif perbaikan ditentukan berdasarkan dari nilai *percent importance of hows* yang berada diatas nilai *mean*. Setelah itu baru ditentukan *action plan* untuk tiap inisiatif perbaikan.