

ABSTRAK

Kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi. Penilaian kinerja yang efektif dapat memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro ini. Diketahui bahwa sebagian pegawai masih belum menaati peraturan atau belum disiplin, contohnya pegawai yang tidak hadir tepat waktu. Berdasarkan informasi yang didapatkan diketahui kinerja pegawai belum ternilai dengan baik akibatnya Biro Administrasi Pimpinan sulit untuk meningkatkan efisiensi operasional, meminimalisir risiko kehilangan data, meningkatkan kedisiplinan pegawai. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kinerja pegawai dengan metode Balance Scorecard (BSC). BSC menilai kinerja yang didasarkan pada empat perspektif, yaitu perspektif keuangan (*financial performance*), perspektif pelanggan (*customer Perspective*), perspektif bisnis internal (*internal business process*), dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth aspect*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen internal Biro Administrasi Pimpinan. Penelitian ini berupa evaluasi eksisting Biro Administrasi Pimpinan yang menunjukkan bahwa dalam perspektif keuangan, biro mencapai realisasi belanja 96,13% dari target, menunjukkan efisiensi anggaran yang baik. Perspektif pelanggan mencatat pencapaian 90% untuk kepercayaan dan reputasi, serta *Customer Retention* sebesar 90%, menunjukkan efektivitas strategi hubungan pelanggan. Pada perspektif proses bisnis internal, biro mencapai target pada ketepatan SOP (99,44%), jumlah keterlambatan pegawai (98%), dan ketepatan waktu dokumen (99,59%), mencerminkan efisiensi operasional. Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, biro berhasil melaksanakan program pelatihan dengan tingkat kelulusan 98,28% dan digitalisasi layanan kepegawaian sebesar 40%, mendukung peningkatan keterampilan pegawai. Dalam hal ini menunjukkan bahwa Biro Administrasi Pimpinan berhasil mencapai target yang ditetapkan, mencerminkan komitmen terhadap efisiensi anggaran, pelayanan pelanggan, operasional efektif, dan pengembangan sumber daya manusia berkelanjutan. Hasil Rekomendasi dengan membuat kebijakan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja dengan metode *Balance Scorecard* guna mendukung visi dan misi organisasi di masa depan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Efisiensi operasional, Kualitatif, Balance Scorecard (BSC)