

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan Masyarakat atau dikenal dengan sebutan Humas keberadaannya penting dalam sebuah instansi atau badan publik seperti halnya Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Deli Serdang. Sebagai badan publik DPRD Deli Serdang memiliki kewajiban memberikan informasi secara terbuka dan transparan kepada publik atau masyarakat.

Peran humas dan protokol dalam sebuah instansi merupakan ujung tombak pembangun citra, pengembangan kepercayaan dan pengelolaan krisis. Peran Humas tersebut seperti hal di atur dalam Peraturan Bupati Deli Serdang Terbagi atas 13 Tugas, beberapa diantaranya Menyusun bahan dan data informasi dan Publikasi di DPRD dan Sekretariat, dan Melaksanakan keprotokolan dan pendokumentasian seluruh kegiatan Pimpinan DPRD dan Anggota DPRD.

Dalam instansi humas dan protokol sejatinya berada dalam kedudukan tinggi dalam organisasi yang merupakan tangan kanan, mata dan telinga yang berperan penting dalam terlaksananya program-program . Oleh karena itu, diperlukan penilaian performansi instansi untuk mengukur keberhasilan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi humas dan protokol secara objektif.

Alat ukur performansi humas dan protokol digunakan untuk pengambilan putusan dan mengpenilaian performansi manajemen terkait di lingkungan instansi. Salah satu metoda penilaian performansi humas dan protokol yaitu dengan metoda Balance scorecard. Metode Balance scorecard merupakan penilaian performansi organisasi berdasarkan sudut pandang keuangan dan sudut pandang non keuangan. Menurut (Mahmudi, 2010) Balance scorecard dinilai cocok untuk organisasi sector publik, karena Balance scorecard tidak hanya menekankan pada sudut pandang kuantitatif-keuangan, tetapi juga sudut pandang kualitatif dan non keuangan. Hal tersebut, sejalan dengan sektor umum yang menempatkan laba bukan hanya sebagai ukuran performansi utama, namun pelayanan yang cenderung bersifat kualitatif dan nonkeuangan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meninjau kinerja kehumasan dan protokol DPRD Deli Serdang dari aspek keuangan dan non keuangan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perfomansi Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang berdasarkan sudut pandang finansial dan non finansial menggunakan metode *balance scorecard*

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dan informatif untuk pertimbangan masa depan mengenai pengukuran kinerja lembaga menggunakan *Balanced Scorecard*.
- b. Penulis dapat memahami penerapan *balance scorecard* sebagai suatu pengukuran kinerja instansian
- c. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi peneliti lain mengenai pengukuran kinerja menggunakan metode *balance scorecard*