

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Subbagian Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang menggunakan metode *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* adalah alat pengukuran kinerja yang mengevaluasi aspek finansial dan non-finansial. Metode *Balanced Scorecard* ini dianggap cocok untuk organisasi sektor publik karena memberikan pandangan komprehensif terhadap kinerja organisasi selain dari metrik keuangan. Penelitian ini fokus pada empat perspektif: Keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal, dan Pembelajaran dan Pertumbuhan. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan tentang efektivitas dan efisiensi Subbagian Humas dan Protokol, yang berkontribusi pada pengambilan keputusan yang lebih baik dan peningkatan kinerja di masa depan. Hasil kinerja Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang apabila diukur dengan *Balanced Scorecard* dengan empat perspektif adalah satu perspektif kurang baik yaitu perspektif keuangan karena terdapat anggaran tidak mencapai tujuan yang ditetapkan, tiga perspektif baik yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard, Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang

ABSTRACT

This research aims to analyze the performance of the Public Relations and Protocol Subdivision of the Deli Serdang DPRD using the Balanced Scorecard method. The Balanced Scorecard is a performance measurement tool that evaluates financial and non-financial aspects. The Balanced Scorecard method is considered suitable for public sector organizations because it provides a comprehensive view of organizational performance apart from financial metrics. This research focuses on four perspectives: Financial, Customer, Internal Business Processes, and Learning and Growth. The research findings are expected to provide insight into the effectiveness and efficiency of the Public Relations and Protocol Subdivision, contributing to better decision making and improved performance in the future. The results of the performance of the Deli Serdang DPRD's Public Relations and Protocol when measured using the Balanced Scorecard with four perspectives are one perspective that is not good, namely the financial perspective because there is a budget that does not achieve the set goals, three good perspectives, namely the customer perspective, the internal business process perspective, the growth and learning perspective.

Keywords: *Performance Measurement, Balanced Scorecard, Public Relations and Deli Serdang DPRD Protocol*