

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem manajemen kinerja pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif eksploratoris karena bersifat mendasar dan bertujuan untuk memperoleh keterangan, informasi, data mengenai hal-hal yang belum diketahui dan alat analisis yang digunakan adalah *nine steps to succesTM framework for building and implementing a Balanced Scorecard* yang diperkenalkan Rohm (2002) dari *The Balanced Scorecard Institute*.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa dari rancangan peta strategis (*strategy map*) menunjukkan sasaran-sasaran strategis dari masing-masing perspektif sebagai berikut, (1) perspektif stakeholder meliputi meningkatkan layanan kepada pelaku koperasi dan UMKM, (2) perspektif keuangan meliputi mengoptimalkan serapan anggaran dan menyelesaikan surat pertanggungjawaban (SPJ) keuangan tepat waktu, (3) perspektif proses bisnis internal meningkatkan kualitas dan kemandirian UMKM, optimalisasi dana bergulir, serta meningkatkan kualitas dan kemandirian kelembagaan koperasi, dan (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan meliputi meningkatkan kapabilitas pegawai, membangun lingkungan kerja yang kondusif, dan membangun sistem yang handal. Hasil akhir dari penelitian ini adalah rancangan sistem manajemen kinerja menggunakan pendekatan *balanced scorecard*, namun demikian peluang implementasi dari rancangan ini terbuka di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri mengingat rancangan ini mampu mengintegrasikan rencana strategis, manajemen kinerja, dan sistem anggaran untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: sistem manajemen kinerja, *balanced scorecard*, *strategy map*