

RINGKASAN

Menghadapi era otonomi perguruan tinggi dan persaingan bebas, Jurusan Desain Produk Industri ITS dituntut segera meningkatkan kinerja terhadap kualitas dan layanan pendidikan agar mempunyai daya saing lanjut. *Balanced scorecard* sebagai pengukur kinerja mutakhir dapat dijadikan kerangka acuan dalam mewujudkan program jangka panjang karena bersifat komprehensif, koheren, terukur, seimbang dan berupa hubungan sebab-akibat. Sifat-sifat pengukuran tersebut dapat diwujudkan karena pendekatan *balanced scorecard* didasarkan atas nilai khas yang disebut *critical success factors* yang dipandang dari empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana rancangan *balanced scorecard* yang sesuai untuk menyusun program kegiatan Jurusan Desain Produk Industri ITS. Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada empat tahap, yaitu identifikasi misi dan visi, identifikasi strategi, identifikasi *critical succes factors* dan pengukuran perspektif.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang bersifat rinci dan khas. Informasi yang diperlukan untuk penelitian ini didapat dari: (a) hasil dokumentasi data dari Jurusan, (b) wawancara dengan pimpinan ITS dan Jurusan, staf dosen dan karyawan, mahasiswa, pengguna lulusan, alumni, siswa SMU dan asosiasi profesi, dan (c) studi banding dengan perguruan tinggi desain lain baik dalam maupun luar negeri.

Pengukuran perspektif proses bisnis internal dilakukan terhadap proses inovasi dan operasi Jurusan. Hasil pengukuran perspektif ini diukur dalam perspektif pelanggan yang menyangkut bagaimana metode penyampaian inovasi dan operasi kepada pelanggan mahasiswa dan pengguna lulusan. Bentuk-bentuk layanan kepada pelanggan kemudian diukur dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan agar mampu dilaksanakan oleh seluruh tingkatan manajemen. Pengukuran perspektif keuangan dilakukan sebagai akibat dari serangkaian pengukuran tiga perspektif sebelumnya yang berfokus pada efisiensi operasional dan pertumbuhan pendapatan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah perspektif proses bisnis internal menghasilkan nilai khas antara lain: substansi kurikulum dengan premis desain yang komprehensif, media ajar yang interaktif, komputerisasi proses dan hasil desain, peningkatan kerjasama dengan industri dalam riset dan proyek desain dan pembangunan sistem informasi manajemen dalam bentuk internet dan intranet. Pengukuran perspektif pelanggan menghasilkan peningkatan keterampilan dasar lulusan dalam berbahasa Inggris, dasar komputer dan dasar manajemen serta efisiensi layanan akademik dan informasi interaktif. Pengukuran perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menghasilkan program peningkatan kualifikasi dosen dan karyawan dalam bentuk studi lanjut, kursus, *up-grading*, peningkatan sistem *reward* dan pelatihan sistem informasi manajemen. Pengukuran perspektif keuangan menghasilkan peningkatan efisiensi operasional dan pendapatan Jurusan dari kegiatan riset, proyek desain, program pendidikan tambahan dan kursus yang dibutuhkan oleh industri dan masyarakat. Desain *balanced scorecard* Jurusan ini akan dapat diukur dengan baik oleh *lag* dan *lead indicator* pada tahap implementasi dan evaluasi.