

RINGKASAN

SUPRIHARTONO KURNIAWAN. Perancangan Sistem Manajemen Kinerja SPs-IPB dengan Pendekatan *Academic Scorecard* Berbasis ISO 9004:2009. Dibimbing oleh NURMALA KATRINA PANJAITAN dan GENDUT SUPRAYITNO.

Sekolah Pascasarjana IPB sebagai unit yang ada di Institut Pertanian Bogor telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Namun dalam pelaksanaannya dari tahun 2011 sampai tahun 2016, SPs-IPB belum pernah melakukan audit internal, audit *surveillance* maupun tinjauan manajemen yang merupakan prosedur wajib dalam ISO. Selain itu, sertifikat ISO berlaku selama 3 tahun yang artinya mulai bulan Juni 2014 sertifikat ISO 9001:2008 yang diperoleh SPs-IPB sudah tidak berlaku lagi. Peningkatan mutu melalui sistem manajemen mutu yang dijalankan dengan baik diharapkan mampu meningkatkan kinerja SPs. Oleh karena itu perlunya SPs merancang sistem manajemen kinerja agar tercapai kinerja yang efektif dan efisien. Penilaian sistem manajemen kinerja SPs-IPB dapat menggunakan pendekatan metode *Academic Scorecard* dan pengintegrasian dengan standar untuk peningkatan kinerja organisasi seperti ISO 9004:2009.

Permasalahan yang terjadi menjadi landasan penelitian untuk menganalisis tingkat kepentingan di antara klausul SMM ISO 9001:2008 yang diterapkan SPs-IPB. Selain itu peneliti juga menganalisis sistem manajemen kinerja SPs-IPB dengan pendekatan *Academic Scorecard* berbasis SMK ISO 9004:2009 untuk dapat merancang sistem manajemen kinerja di SPs-IPB. Dalam menganalisis tingkat kepentingan di antara klausul SMM ISO 9001:2008 menggunakan metode *analytic hierarchy process* dan *comparatif performance index* sedangkan untuk menganalisis sistem manajemen kinerja cukup menggunakan metode *analytic hierarchy process*.

Hasil analisis tingkat kepentingan di antara klausul SMM ISO 9001:2008 didapatkan hasil bahwa klausul tanggung jawab manajemen memiliki tingkat kepentingan tertinggi sebesar (43.9%), dengan kriteria klausul fokus pada pelanggan (57.04) dan sub kriteria tanggung jawab dan wewenang (50.17) yang menjadi prioritas tingkat keberhasilan. Hasil analisis tujuan 2 dalam pendekatan *academic scorecard* menunjukkan perspektif manajemen akademik (0.476) sebagai prioritas tingkat kepentingan, untuk tujuannya meningkatkan manajemen/kepemimpinan yang menjadi prioritas kepentingan sebesar (0.661). Sedangkan untuk berbasis ISO 9004:2009, klausul manajemen proses menjadi prioritas utama tingkat kepentingan dalam merancang sistem manajemen kinerja.

Peningkatan klausul tanggung jawab manajemen dalam hal ini fokus peningkatan pelayanan kepada *stakeholder* SPs-IPB dan komitmen menjalankan tanggung jawab dan wewenang menjadi prioritas penting dalam keberhasilan pelaksanaan ISO 9001:2008 agar mampu menjawab tantangan globalisasi dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi SPs-IPB dalam memenuhi kebutuhan *stakeholder*. Untuk sistem manajemen kinerja faktor kepemimpinan yang diharapkan dapat memimpin SPs-IPB dalam hal peningkatan manajemen kinerja dengan pengelolaan sistem manajemen secara menyeluruh dan berkesinambungan serta dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki agar tujuan SPs-IPB dapat terlaksana.

Perancangan sistem manajemen kinerja dengan menggabungkan faktor-faktor prioritas, rancangan sistem manajemen kinerja di SPs-IPB mencakup kinerja kepemimpinan, pengelolaan proses manajemen dan peningkatan mutu pada pelayanan yang terfokus pada *stakeholder* SPs-IPB serta pelaksanaan tanggung jawab dan wewenang dalam manajemen SPs-IPB. Perancangan ini dapat dilaksanakan dengan periode waktu semester atau periode tahunan atau mengikuti alur evaluasi sistem manajemen mutu dan akan berjalan dengan baik jika di setiap faktor yang mendapat penilaian tertinggi dijalankan dengan komitmen tinggi, efektif dan efisien oleh seluruh unit yang ada di SPs-IPB terutama Pimpinan SPs-IPB.

Kata kunci: *academic scorecard*, ISO 9001:2008, ISO 9004:2009, kinerja

