

## **ABSTRACT**

*This study aims to evaluate the performance of the Yogyakarta Special Region Library and Archives Service using the Balanced Scorecard method. The data used are primary data, namely observations and interviews, and secondary data in the form of activity reports. The research method that will be used is the narrative method to evaluate performance from four customer financial perspectives; internal business and learning and growth perspectives. The results of this study show that from a financial perspective, with indicators of financial administration quality and the achievement of program performance each year according to the targets that have been achieved throughout the 5 years of planning. From the Customer Perspective, the performance target indicator of increasing the number of users to the library in 2021 was realized as many as 892,446 or 26.25%, thus the percentage of the visit target of 26% was exceeded. The internal business process focuses on two main business processes, namely: the innovation process and the operating process. Finally, the learning perspective on the growth of various infrastructures is built to create long-term growth and performance improvement.*

*Keywords: Balanced scorecard, measurement, performance*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Kinerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan metode *Balanced Scorecard*. Data yang digunakan berupa data primer yaitu observasi dan wawancara serta data sekunder berupa laporan kegiatan. Metode penelitian yang akan digunakan ialah metode naratif untuk mengevaluasi kinerja dari empat perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal serta perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dengan pada perspektif keuangan dengan indikator kualitas penatausahaan keuangan dan pencapaian kinerja program setiap tahunnya berdasarkan sesuai target yang telah tercapai sepanjang 5 tahun perencanaan. Pada Perspektif Pelanggan indikator sasaran kinerja meningkatnya jumlah pemustaka ke perpustakaan tahun 2021 terealisasi sejumlah 892.446 pemustaka atau 26,25%, dengan demikian prosentase target kunjungan 26 % terlampaui. Pada proses bisnis internal berfokus pada dua proses bisnis utama yaitu : proses inovasi dan proses operasi. Terakhir perspektif pembelajaran pertumbuhan berbagai infrastruktur dibangun dalam menciptakan pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang

Kata Kunci : *Balanced scorcard*, pengukuran, kinerja