

## المستخلص

مايا عين الرفيقة، 2014، البحث الجامعي. الموضوع: *Balanced Scorecard* (BSC)، كأداة لقياس الأداء مكتب لخدمة الجمهور مقيم (KJPP) (دراسة حالة في مكتب لخدمة الجمهور مقيم HariUtomo (KJPP) و (Rekan Surabaya) المشرف: الحاجة ميلدوننا، الماجستير.  
الكلمة الرئيسية: قياس الأداء، *Balanced Scorecard* (BSC)، مكتب لخدمة الجمهور مقيم (KJPP)

---

قياس الأداء هو عملية تقييم للتقدم المحرز في الأعمال ضد الأهداف والغايات التي حددت مسبقاً. في محاولة لزيادة الأداء وتنمية أعماله، مع طريقة قياس الأداء *Balanced Scorecard* (BSC) يمكن تطبيقها لخدمة شركات خاصة مكتب لخدمة الجمهور مقيم (KJPP) HariUtomo و (Rekan Surabaya). والغرض من هذا البحث جعل تصميم *Balanced Scorecard* (BSC) لقياس الأداء مكتب لخدمة الجمهور مقيم (KJPP) HariUtomo و (Rekan Surabaya).

يستخدم هذا البحث بنهج النوعي الوصفي. وجمع البيانات عن طريق الملاحظة، المقابلة، الاستبيان، والوثائق. وتحليل البيانات بقياس من أربعة منظورات في طريقة *Balanced Scorecard* (BSC) يعني المنظور المالي ومنظور العملاء ومنظور الأعمال التجارية الداخلية ومنظور التعلم والنمو.

نتائج قياس الأداء باستخدام الطريقة *Balanced Scorecard* (BSC) لمنظور مالي يتكون من الزيادة في الإيرادات وانخفاض التكاليف التشغيلية. لاحظاً نتائج العملية الحسابية مع النسبة ROE في عام 2012 يبين ارتفاعاً بنسبة 38% في الدخل على مستوى الخدمات. و BOPO الانخفاض في عام 2012 أن 56% في تقييم تكاليف التشغيل. ثم لمتنظور العملاء، رضا العملاء تجاهها الخدمات التي أظهرت القيمة استيفاء أي 79,4% ضد الدقة نتائج تقرير التقييم.

ومنظور الأعمال الداخلية يبين نتائج القياساً لعملية الابتكار، وعملية التقييم وخدماتها بما بعد البيع لخدمة فعلاً تفي بالمعايير أما النحو المرغوب فيه.

والأخير هو التعلم والنمو المنظور يوجباً تحسين نوعية التكنولوجيا الداعمة، توفر للعاملين ورضا الموظفين تظهر بالفعلة نتائج جيدة.