

## ABSTRAK

Ukuran kinerja layanan merupakan tingkat tercapainya Tujuan layanan yang terkait. Tujuan tersebut dirumuskan dari *Requirements* dari pengguna layanan. *Career Development Center* (CDC) Universitas Telkom memiliki enam layanan karir yaitu pembinaan karir, *Career Counseling*, *job Vacancy Information*, *Job Fair*, *Campus Recruitment* dan *Tracer Study*. Yang saat ini telah diterapkan sistem pengukuran kinerja baik pada tingkat institusi, unit kerja, proses, maupun individu. Pada tingkat institusi maupun unit kerja struktur komponen ukuran kinerja telah dituangkan dalam Kontrak Manajemen berdasarkan konsep *Balanced Scorecard*, sedangkan pada tingkat proses *indicator* penilaian kinerja dirancang berdasarkan kegiatan atau layanan yang terdapat pada CDC. Ukuran kinerja yang telah ada belum memenuhi kriteria *indicator* kinerja yang baik yaitu SMART, maka dari itu penelitian ini akan dirancang kembali *indicator* kinerja sesuai dengan kriterianya dengan berfokus pada perspektif *customer*.

Perancangan ulang KPI ini dimulai dengan identifikasi masing-masing layanan dan kebutuhan *customer* serta perumusan Tujuan tiap layanan. Tahapan berikutnya dilanjutkan dengan perumusan *indicator* dan formulanya dan yang terakhir menganalisis tingkat *Acceptability* oleh pihak CDC.

Hasil dari penelitian ini adalah 17 rancangan *Key Performance Indicator* untuk total 6 layanan dengan ukuran efektivitas 95% dan efisiensi 85%. Rancangan yang dibuat telah mencakup formula ukuran kinerja untuk setiap *indicator* yang akan diusulkan kepada pihak CDC Universitas Telkom untuk diterapkan dalam operasionalnya sehingga dapat meningkatkan kinerja di setiap layanan agar dapat memenuhi Tujuan awal dari layanan itu sendiri.

Kata Kunci : *Acceptability*, *Balanced Scorecard*, *Career Development Center*, *Key Performance Indicator*, Layanan Karir, SMART