

## **ABSTRAK**

Evaluasi kinerja suatu unit kerja sangat penting dilakukan guna menjaga kualitas pelayanan. Evaluasi kinerja pada periode tertentu akan menjadi tolak ukur untuk mengetahui terjadinya peningkatan atau penurunan performansi kerja dari suatu program studi. Pengukuran produktivitas dapat membantu pihak universitas dan fakultas dalam melakukan evaluasi kinerja unit. Biro Humas dan Protokol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta memiliki 3 Urusan dibawahnya, yakni Urusan Humas, Urusan Website, dan Urusan protokol. Setiap Kepala Urusan membuat program kerja untuk tahun anggaran yang berjalan, dan juga selalu dilakukan evaluasi. Namun sampai saat ini BHP - UMY belum dinilai menggunakan pencapaian kinerja dari setiap program kerja yang ada. Oleh sebab itu, dilakukan evaluasi kinerja unit, dimana hasil pengolahan data program kerja untuk periode 2015-2016 menunjukkan peningkatan performansi kinerja secara keseluruhan.

**Kata Kunci :** Evaluasi, Kinerja, Pelayanan

## **ABSTRACT**

*Performance evaluation of a department is very important to maintain the quality of service. Evaluation of performance in a particular period will be the benchmark to determine the increase or the decrease of the work performance of a department or unit. Productivity measurement can help the university and faculty in evaluating the performance of a supporting unit. The Public Relation and Protocol Bureau (BHP) has several Affairs. Each Affairs composes and evaluates its work program for the running fiscal year. However, until now BHP UMY still does not assessed properly on assessing the achievement of the performance of any existing work programs. Therefore, BHP was evaluated where the result of the processing of the work program data for the 2015-2016 period shows an improvement of the performance of the Unit, as well as UMY in a whole.*

**Keywords :** *Performance, Evaluation, service*