



**LAPORAN PENELITIAN**

**EVALUASI KINERJA PR DENGAN APLIKASI METODE BALANCED  
SCORED CARD  
(Studi Kasus Evaluasi Kinerja PR di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
(UMY) dan Universitas Islam Indonesia (UII))**

**Oleh : Yeni Rosilawati, SIP, MM**

**(DIBIYAI PROYEK PENGKAJIAN DAN PENELITIAN ILMU  
PENGETAHUAN TERAPAN DENGAN SURAT PERJANJIAN PELAKSANAAN  
PENELITIAN NOMOR 32/H34.21/KTR.PTS/2007  
DIREKTORAT PEMBINAAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA  
MASYARAKAT DIREKTORAT JENDRAL PENDIDIKAN TINGGI  
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR  
HASIL PENELITIAN DOSEN MUDA**

1.a. Judul Penelitian: **EVALUASI KINERJA PUBLIC RELATIONS DENGAN  
APLIKASI METODE BALANCED SCORED CARD**  
(Studi Kasus Evaluasi Kinerja PR DI Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan  
Universitas Islam Indonesia)

b Kategori penelitian : Terapan

1. Ketua Peneliti :
  - a. Nama lengkap dan gelar : Yeni Rosilawati, SIP, MM
  - b. Jenis Kelamin : Perempuan
  - c. Pangkat/Golongan : Penata Muda/IIIA
  - d. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
  - e. Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Politik/Ilmu Komunikasi
  - f. Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)/Jurusan Ilmu Komunikasi
  - g. Bidang Ilmu yang digeluti : Ilmu Komunikasi
2. Jumlah Tim peneliti : 3 orang
3. Lokasi Penelitian : D.I Yogyakarta
4. Bila penelitian ini merupakan peningkatan kerjasama kelembagaan sebutkan :
  - a. Nama institusi : -----
  - b. Alamat :-----
5. Jangka waktu penelitian : 6 Bulan
6. Biaya yang diperlukan : Rp 9.000.000,- (Sembilan Juta Rupiah)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Saikhaning Eka G.W. M.Si

Tanda Tangan

Yeni Rosilawati

## RINGKASAN DAN SUMMARY

Penelitian ini ingin melihat bagaimana pengukuran kinerja dalam PR baik di UMY dan UII dengan menggunakan *Balance Score Card*. Pemilihan obyek di UMY dan UII disebabkan kedua perguruan tinggi swasta tersebut merupakan dua perguruan tinggi swasta yang besar di kota Yogyakarta, mempunyai jumlah alumni dan mahasiswa yang cukup banyak dan memiliki dinamisasi kegiatan PR yang cukup baik.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yaitu teknik penelitian di mana peneliti mempelajari, menerangkan atau menginterpretasikan kasus dalam konteksnya secara natural tanpa adanya intervensi dari pihak luar. Sesuai dengan kasus yang akan dipelajari yakni kinerja *Public Relation* oleh karena itu jenis penelitian ini adalah studi kasus intrinsik, studi kasus yang dilakukan untuk memahami suatu kasus tertentu dengan lebih baik.

Dari analisis *Balanced Score Card*, pada aspek *learning and growth* yang mencakup kecakapan teknis dan pengetahuan strategis, hasil yang diperoleh PR UMY adalah tinggi, yaitu diperoleh rerata skala 3- 4. Dari hasil ini dapat diperoleh kesimpulan bahwa PR UMY dipandang cukup mampu untuk menjalankan tugas dan perannya sebagai personil PR. Dari hasil perspektif bisnis internal, diperoleh hasil bahwa secara umum tingkat kinerja dan kebijakan organisasi berada dalam tingkatan cukup, sedangkan *media monitoring analysis* menunjukkan bahwa *media relations* dinilai kurang dari sisi kualitas pemberitaan, termasuk content dan variasi berita. Di dalam sistem komunikasi keorganisasian PR di nilai belum berperan secara maksimal menjalankan perannya, peran PR lebih banyak keluar (*external PR*). Nilai harapan anggota organisasi cukup tinggi, beberapa justru lebih dibandingkan nilai aktualnya.

Dari hasil *balanced score card*, berdasarkan data dari keempat perspektif dapat dilihat dari perspektif *learning and growth organizations*, tingkat ketrampilan personil PR di UII cukup tinggi, namun training dan pelatihan yang diperoleh oleh PR masih sangat minim. Tingkat kepuasan pelanggan UII, dalam hal ini mahasiswa masih cukup rendah. Untuk aspek fisik (*physical aspect*), mean yang diperoleh adalah 35.47 menduduki peringkat pertama, sedangkan aspek *reliability* menduduki peringkat ke-2 (21.05), sedangkan *personnel interaction* menduduki peringkat ke 3 (18.84), *policy* menduduki peringkat 4 (13.30) dan *problem solving* menduduki peringkat 5 (11.34). PR UII belum dapat berperan secara maksimal untuk meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa yang ada di UII. Berdasarkan *media monitoring* dapat dilihat variasi berita UII cukup tinggi di media massa, isu-isu yang diangkat cukup aktual. Seperti halnya pada PR UMY, internal PR masih dirasakan kurang terutama untuk membangun saluran komunikasi keorganisasian.

**Key Words :** Evaluasi Kinerja, *Balanced Score Card*

## PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr Wb

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah Swt yang atas rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penelitian Dosen Muda yang dibiayai oleh DIPA anggaran tahun 2007 ini dengan baik.

Dari awal hingga akhir penulis tidak sendirian, banyak pihak yang membantu terselesainya penelitian ini. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor UMY, Dr Khoiruddin Bashori, yang telah memberikan ijin penulis untuk menyelesaikan karya ini.
2. Rektor UII, Prof Dr Edy Suandy Hamid, yang memberikan ijin penelitian Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UMY, Bapak Bambang Eka Cahya W, M.Si, yang berkenan memberikan kesempatan
3. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi UMY, Tri Hastuti N.R. Msi. yang juga banyak menyemangati penulis.
4. Ibu Rahmawati Hussein, MCP, sebagai Kabiro Humas UMY yang memberi waktu untuk wawancara dan memberikan data.
5. Ibu Twediana B. Hapsari Kepala Divisi Humas dan Promosi yang memberikan banyak masukan untuk penelitian ini.
6. Mas Risma Narendra yang memberi data untuk PR UII
7. Para narasumber yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.
8. Mahasiswa yang membantu perijinan serta melakukan survey, Acis, Lia, Shifa, Ardi, Fiki terimakasih bantuannya

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| Lembar identitas dan pengesahan.....   | ii  |
| Ringkasan dan Summary.....   | iii |
| Prakata.....   | iv  |
| Daftar isi.....  | v   |
| Daftar Tabel.....  | vi  |
| Daftar Lampiran.....   | vii |
| I. Pendahuluan.....  | 1   |
| II. Tinjauan Pustaka.....  | 4   |
| III. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....  | 26  |
| IV. Metode Penelitian.....   | 27  |
| V. Hasil dan Pembahasan.....   | 31  |
| V. II. 1 Profil UMY .....  | 31  |
| V.II. 2 Profil UII.....  | 49  |
| V.II.3. Hasil dan Pembahasan.....  | 58  |
| V.II.3.1. Deskripsi Tugas dan Wewenang PR UMY.....   | 58  |
| V. II. 3.2. Analisis Kualitas Pelayanan di UMY.....  | 60  |
| V.II.3.3. Deskripsi Tugas dan wewenang Public Relations UII....                                      | 65  |
| V.II.3.4. Analisis Kualitas Pelayanan di UII.....  | 68  |
| V.II.3.5. Perbandingan Hasil Survey Kualitas Pelayanan<br>Antara UII dan UMY.....                    | 70  |
| V.II. 3.6 Audit Komunikasi Organisasi (UMY).....   | 75  |
| V.II.3.7. Audit Komunikasi Organisasi (UII).....   | 88  |
| V. II.3 8. Media Monitoring dan Press Relations (UMY).....   | 96  |
| V.II.3.9. Media Monitoring dan Press Relations (UII).....  | 98  |
| V.II.3.10. Penerapan Balanced Scored Card pada<br>PR di UMY.....                                     | 107 |
| V.II.3.11. Analisis terhadap 4 perspektif<br>Balanced Scored Card di UMY .....                       | 116 |
| V.II.3.12. Penerapan Balanced Scored Card pada PR di UII.....  | 118 |
| V.II.3.13 Analisis terhadap 4 perspektif Balanced Scored Card di UII                                 | 121 |
| V. II.3. 14 Hubungan Antar Elemen Pengukuran Balanced Scored Card<br>Pada Pengukuran Kinerja PR..... | 122 |
| VI. Kesimpulan dan Saran.....  | 127 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 131 |

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel V.1 Ranking Penilaian aspek pelayanan di UMY.....                           | 61  |
| Tabel V.2 Rangkings Analisis Kualitas Pelayanan di UII.....                       | 68  |
| Tabel V.3 Perbandingan Rangkings Penilaian Aspek Pelayanan<br>di UII dan UMY..... | 71  |
| Tabel V.4 Tingkat Kinerja dan Kebijakan<br>Organisasi di UMY .....                | 75  |
| Tabel V.5 Sumber Komunikasi dari Atasan.....                                      | 78  |
| Tabel V.6 Sumber Komunikasi dari Teman Kerja .....                                | 79  |
| Tabel V.7 Sumber Komunikasi yang berasal dari obrolan.....                        | 82  |
| Tabel V.8 Sumber Komunikasi yang berasal dari<br>atasan langsung.....             | 83  |
| Tabel V.9 Sumber Komunikasi yang berasal dari eksekutif.....                      | 84  |
| Tabel V.10 Sumber Komunikasi yang berasal dari bawahan.....                       | 85  |
| Tabel V. 11 Sumber Komunikasi yang berasal dari<br>komunikasi tertulis.....       | 86  |
| Tabel V. 12 Sumber Komunikasi yang berasal<br>dari komunikasi elektronik.....     | 87  |
| Tabel V.13. Tingkat Kinerja dan Kebijakan<br>Organisasi di UII.....               | 88  |
| Tabel V.14 Sumber Komunikasi dari Atasan.....                                     | 88  |
| Tabel V. 15 Sumber Komunikasi dari teman kerja .....                              | 90  |
| Tabel V.16 Sumber Komunikasi yang berasal dari obrolan .....                      | 91  |
| Tabel V.17 Sumber Komunikasi yang berasal dari<br>atasan langsung .....           | 92  |
| Tabel V.18 Sumber Komunikasi yang berasal<br>dari eksekutif .....                 | 93  |
| Tabel V. 19 Sumber Komunikasi yang berasal<br>dari bawahan.....                   | 94  |
| Tabel V.20 Sumber Komunikasi yang berasal<br>dari komunikasi tertulis.....        | 95  |
| Tabel V.21 Sumber Komunikasi yang berasal<br>dari komunikasi elektronik.....      | 96  |
| Tabel V.22 Frekuensi Pemberitaan dan Release di HU Radar Jogja.....               | 100 |
| Tabel V.23 Frekuensi Pemberitaan dan Release di HU Bernas .....                   | 101 |
| Tabel V.24 Frekuensi Pemberitaan dan Release di HU Kompas.....                    | 102 |
| Tabel V.25 Frekuensi Pemberitaan dan Release di HU Kedaulatan Rakyat..            | 103 |
| Tabel V.26 Frekuensi Pemberitaan dan Release di HU Republika.....                 | 104 |
| Tabel V. 27 Frekuensi Press Release UMY tahun 2005.....                           | 105 |
| Tabel V.28 Frekuensi Press Release UII tahun 2005.....                            | 106 |
| Tabel V. 29 Hubungan antar elemen pengukuran BSC.....                             | 122 |
| Tabel V. 30 Hasil pengukuran BSC di UMY.....                                      | 123 |
| Tabel V. 31 Hasil pengukuran BSC di UII   | 125 |

## DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Tabulasi Audit Komunikasi

Hasil Tabulasi Customer Satisfaction