

## Implementasi Pendekatan *Balanced Scorecard* dalam Evaluasi Kinerja Pelayanan Akademik

Moh. Nasir

IAI Hasan Jufri Bawean Gresik, Jl. Raya Kebunagung, Kec. Sangkapura, Kab. Gresik, Prov. Jawa Timur

E-mail: [mohammadnashir7@gmail.com](mailto:mohammadnashir7@gmail.com)

\* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.3496>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 25 September 2025

Revised: 20 October 2025

Accepted: 08 November 2025

#### Kata Kunci:

*Balanced Scorecard*, Kinerja Layanan Akademik, Mahasiswa sebagai Pelanggan Internal, Pendidikan Tinggi Islam, Evaluasi Strategis

#### Keywords:

*Balanced Scorecard, Academic Service Performance, Students as Internal Customers, Islamic Higher Education, Strategic Evaluation*



### ABSTRACT

Pelayanan akademik yang optimal menjadi pilar utama dalam menjaga mutu dan daya saing program studi di perguruan tinggi, termasuk pendidikan tinggi Islam. Mahasiswa sebagai pelanggan internal berperan penting dalam menilai efektivitas pelayanan, sehingga diperlukan model evaluasi yang komprehensif dan terstruktur. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kinerja pelayanan akademik di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Hasan Jufri Bawean dengan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) yang mencakup empat perspektif: pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, serta keuangan. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dengan data primer dari kuesioner tertutup berbasis skala Likert kepada 15 mahasiswa aktif, dan data sekunder dari dokumen institusional. Hasil penelitian menunjukkan perspektif pelanggan memperoleh skor tertinggi, menandakan kepuasan mahasiswa terhadap interaksi dan layanan administratif, sedangkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mendapat skor terendah, menunjukkan perlunya peningkatan sumber daya manusia dan sistem pendukung akademik.

*Optimal academic service is a key pillar in maintaining the quality and competitiveness of study programs in higher education, including Islamic higher education. Students as internal customers play a crucial role in assessing service effectiveness, thus requiring a comprehensive and structured evaluation model. This study aims to analyze student perceptions of academic service performance in the Islamic Education Management Study Program of the Hasan Jufri Islamic Institute of Bawean using the *Balanced Scorecard* (BSC) approach that encompasses four perspectives: customer, internal business processes, learning and growth, and finance. A descriptive quantitative approach was used with primary data from a Likert-based closed-ended questionnaire to 15 active students, and secondary data from institutional documents. The results show that the customer perspective obtained the highest score, indicating student satisfaction with administrative interactions and services, while the learning and growth perspective received the lowest score, indicating the need for improvements in human resources and academic support systems.*



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

**How to Cite:** Moh. Nasir (2025). Implementasi Pendekatan *Balanced Scorecard* dalam Evaluasi Kinerja Pelayanan Akademik, 4 (2) 9563-9569. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.3496>

### PENDAHULUAN

Pelayanan akademik di perguruan tinggi memegang peranan sentral dalam menunjang mutu pendidikan dan daya saing institusi di tengah dinamika globalisasi dan tuntutan transparansi publik. Dalam era persaingan global dan digitalisasi pendidikan, mahasiswa tidak lagi diposisikan semata sebagai objek pembelajaran, tetapi juga sebagai aktor utama yang menuntut layanan berkualitas, responsif, dan terukur. Fenomena ini menciptakan tekanan bagi institusi pendidikan tinggi, termasuk

program studi keagamaan seperti Manajemen Pendidikan Islam, untuk menerapkan sistem evaluasi kinerja yang komprehensif dan strategis. Balanced Scorecard (BSC) sebagai alat ukur kinerja telah digunakan secara luas dalam sektor pendidikan tinggi karena mampu mengintegrasikan aspek keuangan dan non-keuangan secara sistemik (Bravo et al., 2022); (Camilleri, 2020). BSC tidak hanya digunakan oleh institusi pendidikan konvensional, tetapi juga telah mulai diadopsi oleh lembaga berbasis nilai keislaman untuk mengukur dan meningkatkan efektivitas pelayanan mereka (Slamet & Esha, 2022).

Meski adopsi Balanced Scorecard dalam konteks pendidikan tinggi telah banyak dikaji, terdapat kesenjangan dalam studi yang secara khusus menempatkan mahasiswa sebagai pelanggan internal dan subjek utama evaluasi kinerja pelayanan akademik. Banyak penelitian masih berfokus pada perspektif manajerial atau administratif, dan belum menjangkau dimensi pengalaman mahasiswa secara sistematis (Fatmasari, 2020); (Rosli et al., 2018). Mahasiswa sebagai pengguna langsung layanan akademik kerap kali tidak diikutsertakan secara penuh dalam proses pengukuran dan perumusan strategi peningkatan mutu layanan. Kesenjangan ini menjadi semakin penting untuk ditangani dalam konteks pendidikan keagamaan yang menghadapi tantangan keterbatasan sumber daya, tuntutan akuntabilitas, serta kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan berbasis nilai. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan memfokuskan pada pengalaman mahasiswa dalam menilai kinerja pelayanan akademik melalui pendekatan Balanced Scorecard.

Secara teoretis, penelitian ini berpijak pada model Balanced Scorecard yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton, yang menekankan empat perspektif utama: pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, serta keuangan (Chalaris & Poustourli, 2012). Dalam ranah pendidikan tinggi, perspektif pelanggan diterjemahkan sebagai mahasiswa yang menuntut pelayanan yang responsif dan berkualitas (Karra & Papadopoulos, 2008). Perspektif proses bisnis internal mencakup efisiensi dalam pengelolaan administrasi akademik, bimbingan, dan layanan pembelajaran (Owusu-Ansah & Takyi, 2017). Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menitikberatkan pada kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung pendidikan (Bravo et al., 2022), sementara perspektif keuangan dalam konteks mahasiswa dapat mencakup persepsi atas keterjangkauan dan transparansi biaya pendidikan (Taylor & Baines, 2012). Dengan kerangka ini, penelitian dapat membongkar pengalaman mahasiswa secara holistik dan terstruktur.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis persepsi mahasiswa sebagai pelanggan internal terhadap kinerja pelayanan akademik di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Hasan Jufri Bawean berdasarkan perspektif Balanced Scorecard; (2) mengidentifikasi perspektif pelayanan akademik yang paling dominan memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa; serta (3) memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan akademik berdasarkan hasil analisis Balanced Scorecard dari sudut pandang mahasiswa. Pertanyaan utama yang dijawab dalam penelitian ini antara lain: Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kinerja pelayanan akademik berdasarkan perspektif Balanced Scorecard? Perspektif mana yang paling memengaruhi kepuasan mahasiswa? Dan aspek pelayanan akademik apa saja yang perlu ditingkatkan?

Kontribusi ilmiah dari artikel ini terletak pada pendekatannya yang menggabungkan model manajemen strategis dengan perspektif mahasiswa sebagai aktor utama dalam evaluasi pelayanan akademik. Penelitian ini tidak hanya memperluas pemahaman teoretis tentang penerapan Balanced Scorecard dalam konteks pendidikan tinggi Islam, tetapi juga memberikan model evaluasi yang praktis dan berbasis data empiris mahasiswa sebagai pelanggan internal. Model ini diharapkan dapat diadaptasi oleh program studi serupa dalam rangka meningkatkan mutu layanan akademik yang berorientasi pada kepuasan dan keberlanjutan strategis institusi (Chen et al., 2006); (Pienaar & Penzhorn, 2000).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan strategi studi kasus untuk mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap kinerja pelayanan akademik berdasarkan perspektif Balanced Scorecard (BSC). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan mengukur persepsi secara numerik melalui penyebaran kuesioner terstruktur dan menganalisis kecenderungan persepsi responden berdasarkan empat perspektif utama dalam BSC: pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, serta keuangan. Strategi studi kasus dipilih karena penelitian ini dilakukan secara mendalam pada satu unit kasus spesifik, yaitu Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di Institut Agama Islam Hasan Jufri Bawean. Pendekatan ini relevan untuk konteks evaluasi

layanan akademik berbasis persepsi individu dalam satu sistem kelembagaan tertentu (Khoiruddin et al., 2023).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif yang telah memenuhi kriteria inklusi tertentu, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen dan arsip institusi, termasuk panduan akademik, laporan kinerja program studi, Renstra, Renop, dan data survei kepuasan mahasiswa terdahulu jika tersedia. Penggunaan kombinasi data ini memungkinkan triangulasi informasi yang memperkuat validitas internal penelitian (Farag et al., 2017).

Teknik utama dalam pengumpulan data adalah penyebaran kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima poin, yang mencerminkan pernyataan evaluatif terhadap indikator dalam empat perspektif *Balanced Scorecard*. Instrumen kuesioner disusun dengan mengadaptasi indikator yang digunakan dalam studi-studi terdahulu yang mengukur performa institusi pendidikan berbasis BSC, serta melalui validasi konseptual terhadap relevansi dalam konteks layanan akademik Islam (Badwe & Bosman, 2018). Selain kuesioner, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pelengkap dan mendukung interpretasi hasil kuesioner. Dokumen yang dikaji meliputi SOP pelayanan akademik, laporan evaluasi program studi, dan data administratif lainnya yang relevan.

Kriteria inklusi data primer dalam penelitian ini meliputi mahasiswa aktif yang telah menempuh minimal semester IV dan memiliki pengalaman langsung dengan layanan akademik seperti KRS, bimbingan akademik, administrasi perkuliahan, dan pembelajaran. Sebaliknya, mahasiswa yang belum memenuhi syarat tersebut dikeluarkan dari populasi sasaran. Jumlah sampel sebanyak 15 mahasiswa dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterwakilan pengalaman dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan akademik (Rosli et al., 2018). Unit analisis dalam penelitian ini adalah persepsi individu mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik, sedangkan unit observasi adalah indikator pada masing-masing perspektif dalam BSC.

Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel dan/atau SPSS versi terbaru. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, penghitungan skor rata-rata tiap indikator, interpretasi tingkat persepsi, dan visualisasi data dalam bentuk tabel atau diagram. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment untuk setiap item pernyataan, sedangkan reliabilitas instrumen diuji dengan menggunakan Cronbach's Alpha untuk memastikan konsistensi internal antar item dalam setiap dimensi (Tarigan & Widjaja, 2014). Skor rata-rata dari setiap indikator akan dikategorikan ke dalam interval tertentu, seperti sangat baik, baik, cukup, kurang, atau sangat kurang, sesuai standar klasifikasi dalam pengukuran skala Likert.

Sebagai pelengkap, analisis dapat diperluas melalui visualisasi grafik batang atau diagram lingkaran yang menggambarkan kecenderungan persepsi mahasiswa per perspektif. Jika diperlukan, analisis tambahan dapat dilakukan seperti uji perbedaan persepsi berdasarkan jenis kelamin atau angkatan menggunakan uji-t independen atau ANOVA satu arah. Meskipun penelitian ini tidak berfokus pada inferensi, penyertaan teknik ini dapat memperkuat kedalaman analisis dalam menjelaskan variasi persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik (Ghafournia et al., 2021); (Osman et al., 2019).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kinerja pelayanan akademik pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Hasan Jufri Bawean berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*: pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, serta keuangan. Data yang dianalisis berasal dari kuesioner Likert berskala lima poin yang diisi oleh 15 responden mahasiswa aktif minimal semester IV. Analisis dilakukan secara deskriptif menggunakan rata-rata skor pada setiap indikator.

Pada perspektif pelanggan (P1–P3), hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari ketiga indikator adalah 4,13. Rata-rata ini diperoleh dari item P1 (mean = 4,07), P2 (mean = 4,33), dan P3 (mean = 4,00). Sebagian besar responden memberikan penilaian “Setuju” dan “Sangat Setuju” terhadap kualitas layanan akademik dalam memenuhi kebutuhan mereka sebagai pelanggan internal. Hal ini menandakan bahwa mahasiswa merasa pelayanan akademik secara umum telah memadai dalam merespons kebutuhan administratif dan pembelajaran mereka (Camilleri, 2020); (Badwe & Bosman, 2018).

Untuk perspektif proses bisnis internal (P4–P6), nilai rata-rata keseluruhan adalah 4,07. Nilai rata-rata item P4 sebesar 4,13, P5 sebesar 4,33, dan P6 sebesar 3,73. Indikator P6 mencatat skor terendah dalam dimensi ini, yang menunjukkan bahwa terdapat persepsi yang sedikit lebih rendah terhadap efektivitas prosedur administratif tertentu, seperti sistem pelayanan KRS atau kecepatan tanggapan bimbingan akademik (Khoiruddin et al., 2023). Namun, skor indikator lainnya tetap tinggi, menunjukkan bahwa mayoritas prosedur internal dinilai efisien oleh mahasiswa.

Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (P7–P9), nilai rata-rata keseluruhan adalah 3,80. Rata-rata dari masing-masing indikator adalah: P7 = 4,07, P8 = 3,27, dan P9 = 4,07. P8 memiliki skor terendah dalam seluruh dimensi *Balanced Scorecard*, yang menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki persepsi yang lebih rendah terhadap dukungan institusional terhadap pembelajaran jangka panjang seperti pengembangan sumber daya manusia, pelatihan dosen, dan inovasi digital (Frag et al., 2017); (Osman et al., 2019). Hal ini dapat diidentifikasi sebagai area potensial untuk pengembangan lebih lanjut oleh manajemen program studi.

Sementara itu, pada perspektif keuangan (P10–P11), nilai rata-rata keseluruhan adalah 4,27. Rata-rata indikator P10 adalah 4,33 dan P11 sebesar 4,20. Skor yang relatif tinggi ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap aspek biaya pendidikan, keterjangkauan, dan transparansi keuangan di lingkungan program studi. Hal ini sesuai dengan tren penelitian sebelumnya yang menegaskan pentingnya persepsi keuangan dalam membentuk kepuasan pelanggan internal dalam konteks pendidikan tinggi (Tarigan & Widjaja, 2014); (Rosli et al., 2018).

Dari keseluruhan 11 item kuesioner, hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa indikator dengan nilai tertinggi adalah P5 (mean = 4,33), yang berkaitan dengan efisiensi proses pelayanan administrasi. Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah adalah P8 (mean = 3,27), yaitu terkait dukungan terhadap pembelajaran dan pengembangan SDM. Distribusi data menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju” dalam seluruh indikator, dengan standar deviasi rendah yang mengindikasikan konsistensi persepsi mahasiswa antar responden (Ghafouria et al., 2021); (Strang, 2010).

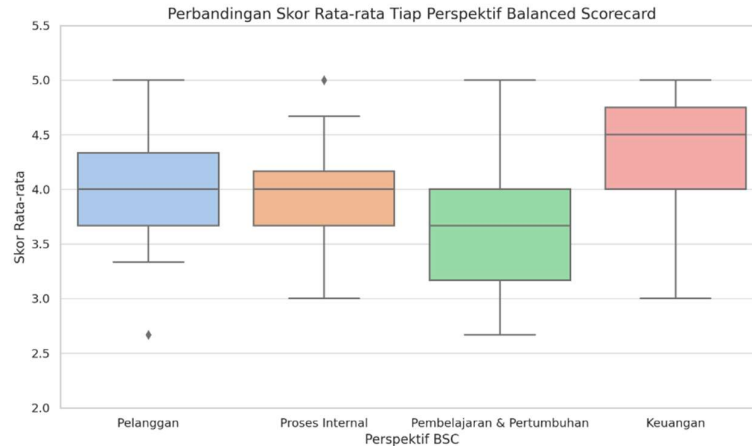
Analisis reliabilitas instrumen menghasilkan nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0,86, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi dan memenuhi syarat reliabilitas dalam studi kuantitatif (Brown, 2012). Sementara hasil uji validitas Pearson menunjukkan bahwa semua item memiliki nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel ( $n = 15, \alpha = 0,05$ ), sehingga dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh indikator dalam kuesioner dinyatakan layak untuk menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap kinerja pelayanan akademik berbasis *Balanced Scorecard*.

Sebagai pelengkap narasi, Tabel 1 berikut menyajikan data skor rata-rata per mahasiswa berdasarkan keempat perspektif *Balanced Scorecard*:

Tabel 1. Rata-rata Skor Mahasiswa per Perspektif *Balanced Scorecard*

Mahasiswa	Perspektif Pelanggan	Perspektif Proses Internal	Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan	Perspektif Keuangan
M01	4.33	4.00	3.67	5.00
M02	4.33	4.00	4.00	4.50
M03	3.67	3.67	3.67	4.50
M04	3.33	3.67	3.00	4.00
M05	5.00	5.00	5.00	5.00
M06	3.67	3.67	3.67	4.00
M07	4.00	4.00	3.33	4.50
M08	2.67	3.00	2.67	3.00
M09	4.67	4.67	4.33	5.00
M10	4.00	3.67	4.00	4.00
M11	3.67	3.33	2.67	3.50
M12	4.67	4.67	4.00	4.50
M13	4.33	4.33	4.00	5.00
M14	3.33	3.33	3.00	4.00

Visualisasi distribusi persepsi mahasiswa per perspektif juga ditampilkan melalui grafik boxplot berikut:



Grafik tersebut menunjukkan bahwa perspektif keuangan memiliki nilai median dan sebaran yang paling tinggi dan konsisten, menandakan keseragaman persepsi positif dari mahasiswa terhadap transparansi dan keterjangkauan biaya. Sebaliknya, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan sebaran skor yang lebih luas, mencerminkan adanya ketimpangan persepsi antar mahasiswa terkait dukungan institusional terhadap pengembangan akademik dan SDM. Temuan ini memberikan dasar kuat untuk fokus pengembangan strategis pada dimensi yang lebih lemah dalam upaya peningkatan mutu layanan akademik ke depan.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa memandang kinerja pelayanan akademik Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) di IAI Hasan Jufri Bawean cukup baik, dengan skor tertinggi pada perspektif pelanggan dan terendah pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Temuan ini sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin mengevaluasi kualitas layanan akademik berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard* (BSC), serta mengidentifikasi perspektif mana yang paling menonjol dan membutuhkan perbaikan.

Interpretasi hasil melalui lensa teori *Balanced Scorecard* menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa sebagai pelanggan internal menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan akademik. Hal ini mendukung konsep dasar Kaplan dan Norton (1992) bahwa pelanggan internal merupakan kunci keberlanjutan institusi dalam mencapai keunggulan kompetitif melalui kepuasan pengguna layanan (Badwe & Bosman, 2018). Perspektif proses bisnis internal, meskipun berada pada posisi tengah, tetap memberikan gambaran penting mengenai efisiensi layanan administratif dan operasional kampus. Sedangkan skor rendah pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengindikasikan perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia dan sistem pengembangan karier dosen serta tenaga kependidikan (Fatmasari, 2020).

Jika dibandingkan dengan studi terdahulu, hasil ini sejalan dengan temuan Kawulur (2018), yang menekankan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik cenderung lebih positif pada aspek interaksi langsung dan administratif dibandingkan aspek strategis jangka panjang seperti pengembangan SDM dan inovasi kurikulum (Kawulur, 2018). Sementara itu, penelitian Beard (2009) menggarisbawahi pentingnya adaptasi indikator BSC dalam konteks institusi non-profit seperti perguruan tinggi agar tetap relevan dengan misi sosial dan pendidikan institusi (Beard, 2009). Namun demikian, beberapa hasil berbeda ditemukan oleh Rosli et al. (2018), yang menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan dan komunikasi internal memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan efektivitas implementasi BSC di institusi pendidikan tinggi (Rosli et al., 2018).

Kontribusi ilmiah artikel ini terletak pada penguatan posisi mahasiswa sebagai pelanggan internal dalam sistem manajemen strategis berbasis BSC di konteks pendidikan Islam tinggi lokal, yang belum banyak diteliti secara spesifik. Dengan pendekatan kuantitatif-deskriptif, studi ini menawarkan kerangka evaluatif berbasis data aktual dari mahasiswa aktif, yang dapat digunakan oleh institusi untuk perencanaan strategis peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan (Khoiruddin et al., 2023). Selain itu, fokus lokal dari studi ini menambah kekayaan literatur dalam penerapan BSC di konteks pendidikan berbasis agama dan kepulauan.

Keterbatasan dalam penelitian ini meliputi cakupan sampel yang relatif kecil dan terbatas pada satu program studi, yang dapat memengaruhi generalisasi hasilnya. Selain itu, penggunaan instrumen angket berbasis persepsi dapat menghadirkan bias subyektivitas responden, meskipun validitas dan reliabilitas telah diuji secara statistik. Studi masa depan dapat mengembangkan pendekatan mixed methods yang menggabungkan perspektif kualitatif untuk menggali dinamika mendalam dari interaksi antara mahasiswa dan layanan akademik (Reda, 2018).

Implikasi dari hasil penelitian ini bagi praktisi manajemen pendidikan Islam adalah pentingnya membangun sistem monitoring kinerja yang responsif terhadap masukan mahasiswa, sekaligus memperkuat kapasitas internal dosen dan tenaga kependidikan dalam pelayanan akademik. Bagi pengambil kebijakan di tingkat institusi, temuan ini memberikan dasar empirik dalam merancang strategi berbasis BSC yang adaptif dan kontekstual dengan kebutuhan mahasiswa di wilayah kepulauan. Di sisi akademik, studi ini memperkaya wacana tentang relevansi BSC dalam mengukur kinerja non-keuangan pada institusi pendidikan tinggi berbasis nilai-nilai keislaman (Strang, 2010) dan menunjukkan bahwa pendekatan strategis tidak hanya relevan untuk universitas besar atau urban, tetapi juga untuk institusi di daerah terpencil dengan pendekatan adaptif yang inklusif (Osman et al., 2019).

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif deskriptif terhadap persepsi mahasiswa sebagai pelanggan internal, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan akademik di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Hasan Jufri Bawean secara umum dinilai cukup baik, terutama dari perspektif pelanggan dan keuangan. Dimensi proses bisnis internal menunjukkan efisiensi prosedur pelayanan yang relatif stabil, meskipun masih ditemukan ruang perbaikan pada aspek tertentu. Sementara itu, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menampilkan nilai terendah, menandakan perlunya perhatian serius terhadap pengembangan sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, serta inovasi pembelajaran berkelanjutan. Temuan ini menjawab secara langsung rumusan masalah dan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan mengidentifikasi dimensi yang paling dominan serta yang masih perlu ditingkatkan.

Kontribusi teoretis dari penelitian ini terletak pada penerapan model Balanced Scorecard secara kontekstual dalam lingkungan pendidikan tinggi Islam di wilayah kepulauan, dengan menjadikan mahasiswa sebagai pusat evaluasi kinerja akademik. Artikel ini memperluas pemahaman tentang penerapan BSC tidak hanya sebagai alat ukur strategis di sektor bisnis, tetapi juga sebagai kerangka evaluatif partisipatif dalam institusi pendidikan berbasis nilai. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen program studi untuk merancang kebijakan dan intervensi pelayanan yang lebih responsif dan terukur, serta membangun sistem monitoring kinerja yang akuntabel berbasis persepsi pelanggan internal.

Sebagai implikasi lanjut, penelitian ini membuka ruang bagi pengembangan pendekatan evaluasi yang lebih integratif, misalnya dengan mengombinasikan analisis kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terhadap dinamika layanan akademik. Penelitian mendatang juga disarankan untuk memperluas cakupan subjek dan lokasi kajian agar dapat menghasilkan generalisasi yang lebih luas dan membandingkan efektivitas penerapan Balanced Scorecard di berbagai institusi pendidikan tinggi keagamaan maupun umum.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

### **REFERENSI**

- Badwe, R., & Bosman, L. (2018). Designing the balanced scorecard to improve student performance: A case study. *International Journal of Engineering Pedagogy*, 8(3), 136–149. <https://doi.org/10.3991/ijep.v8i3.8386>
- Beard, D. F. (2009). Successful applications of the Balanced Scorecard in higher education. *Journal of Education for Business*, 84(5), 275–282. <https://doi.org/10.3200/JOEB.84.5.275-282>

- Brown, A. (2012). Application of the Balanced Scorecard in higher education: Opportunities and challenges. *Journal of Education and Practice*, 3(15), 156–161. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1079481>
- Camilleri, M. A. (2020). Using the Balanced Scorecard as a performance management tool in higher education. *Management in Education*, 34(2), 88–95. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0892020620921412>
- Farag, H., El-Kady, N., & El Said, G. (2017). The integration of the third-generation Balanced Scorecard and sustainability: A case study in Egyptian higher education. *International Journal of Business and Social Science*, 8(10), 1–10. [https://ijbssnet.com/journals/Vol\\_8\\_No\\_10\\_October\\_2017/1.pdf](https://ijbssnet.com/journals/Vol_8_No_10_October_2017/1.pdf)
- Fatmasari, R. (2020). Integration of Balanced Scorecard and Six Sigma in evaluating higher education performance. *Journal of Applied Management*, 18(3), 419–426. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2020.018.03.11>
- Ghafournia, N., Saraee, M. H., & Bazrafkan, K. (2021). Providing a model of performance evaluation of university libraries based on the Balanced Scorecard. *Journal of Academic Librarianship*, 47(5), 102374. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102374>
- Kawulur, Y. (2018). Kinerja pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Manado: Evaluasi menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 45–57. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmumanajemen/article/view/19842>
- Khoiruddin, A., Wijayanto, D., & Mustofa, M. (2023). The Balanced Scorecard assessment for public university performance: A case study from Indonesia. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2183813. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2183813>
- Osman, I., Kabeel, A. R., & Aamer, A. M. (2019). The application of total quality management using a Balanced Scorecard framework in higher education: A case study. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(1), 49–67. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2017-0201>
- Reda, A. (2018). Balanced Scorecard in higher education institutions: A review of the critical success factors. *International Journal of Educational Management*, 32(6), 1053–1072. <https://doi.org/10.1108/IJEM-05-2017-0110>
- Rosli, K., Ariffin, H. F., & Yaakub, N. A. (2018). Balanced Scorecard as a performance measurement system in higher education institutions: A review of literature. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 4(1), 71–80. <https://doi.org/10.26710/jbsee.v4i1.355>
- Strang, K. D. (2010). Education Balanced Scorecard for online courses. *Performance Improvement*, 49(2), 25–32. <https://doi.org/10.1002/pfi.20133>
- Tarigan, J., & Widjaja, A. N. (2014). The relationship between nonfinancial performance and financial performance using Balanced Scorecard framework: A study on Indonesia's higher education sector. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 12(2), 459–474. [https://serialsjournals.com/abstract/52351\\_ijaber%2012-2-2014-50.pdf](https://serialsjournals.com/abstract/52351_ijaber%2012-2-2014-50.pdf)