

ABSTRACT

The objectives of the research are measure performance of both financial and non-financial Bapenda Bangkalan with the approach of the Balanced Scorecard method as a method that can measure the performance covering four perspectives: customer perspective, financial perspective, internal business perspective, and learning and growth perspective.

This type of research is descriptive quantitative research using the data in the form of questionnaires and secondary data from the Bapenda for three years, in 2016-2018. Performance measurement customer perspective based on PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 about general guidelines for organizing public services using a likert scale. Measuring the financial performance was using the value for money and financial ratio analysis, internal business process performance measurement using dimension of innovation, as well as performance measurement of learning and growth perspective based on PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 about general guidelines for organizing public services using a likert scale.

From the research results using the Balanced Scorecard method can be obtained several variations of the achievement of performance. Customer perspective is considered quite good with some recommendations for improvement of performance, financial perspective using the value for money method have fulfilled economic aspect, efficiency and effectiveness and financial perspective was fairly well (The ratio of local independence, and the ratio of activity. In the internal business perspective was favorable that consist of conceptual innovation, delivery and information system. Learning and growth perspective is considered to be good with Likert scale.

Keyword : Performance Measurement, Public Sector, Balanced Scorecard.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja baik keuangan maupun non keuangan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bangkalan dengan pendekatan metode *Balanced Scorecard* sebagai sebuah metode yang dapat mengukur kinerja meliputi empat perspektif yaitu perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan data berupa kuesione dan data sekunder dari Bapenda selama 3 tahun, yaitu tahun 2016-2018. Pengukuran kinerja perspektif pelanggan berdasarkan PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan sektor publik menggunakan skala likert, pengukuran kinerja keuangan menggunakan value for money dan analisis rasio keuangan, pengukuran kinerja proses bisnis internal dinilai dari dimensi inovasi, serta pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berdasarkan No PAN 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan sektor publik menggunakan skala likert

Dari hasil penelitian menggunakan metode *Balanced Scorecard* dapat diperoleh beberapa variasi hasil pencapaian kinerja. Perspektif pelanggan dinilai baik dengan beberapa rekomendasi perbaikan kinerja, perspektif keuangan dengan menggunakan value for money telah memenuhi aspek ekonomis, efisiensi, dan efektivitas dan rasio keuangan menunjukkan bahwa rasio kemandirian daerah dan derajat desentralisasi fiskal memperoleh kategori cukup baik. Pada proses bisnis internal dinilai baik yang meliputi inovasi konseptual, delivery, dan interaksi sistem. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dinilai sudah baik dengan skala likert.

Kata kunci : penilaian kinerja, sektor publik, *Balanced Scorecard*

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan Skripsi.....	ii
Lembar Pengesahan Skripsi.....	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis Ilmiah.....	iv
Daftar Riwayat Hidup.....	v
Motto dan Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	viii
Abstract.....	xii
Abstrak.....	xiii
Daftar Isi.....	xiv
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Gambar.....	xviii
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Batasan Masalah.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II Landasan Teori	
2.1 Penilaian Kinerja.....	10
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	10
2.1.2 Pengukuran Kinerja.....	10
2.1.3 Pengukuran Organisasi Sektor Publi.....	11
2.1.4 Tujuan Pengukuran Sektor Publik.....	12

2.1.5 Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	14
2.1.6 Informasi yang digunakan untuk Pengukuran Kinerja.....	15
2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.2.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.2.2 <i>Balanced Scorecard</i> untuk Organisasi Sektor Publik.....	18
2.2.3 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.3 Penelitian Terdahulu	25
2.4 Kerangka Berfikir	28

BAB III Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian	29
3.2 Jenis Penelitian	29
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	32
3.6 Variabel Operasional	33
3.7 Teknik Pengumpulan dan Tabulasi Data	37
3.7.1 Instrumen Penelitian	37
3.7.2 Teknik pengumpulan Data	37
3.7.3 Uji Validitas.....	37
3.7.4 Uji Reliabilitas.....	38

BAB IV Pembahasan

4.1 Gambaran Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bangkalan	41
4.1.1 Sejarah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bangkalan.....	41
4.1.2 Visi Misi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bangkalan.....	41
4.1.3 Tugas dan Fungsi	41

4.2 Uji kualitas Data.....	41
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
4.3 Perspektif Pelanggan	43
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.3.2 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	44
4.3.3 Karakteristik Responden.....	44
4.3.4 Hasil Pengolahan Data pada Perspesktif Pelanggan.....	46
4.4 Perspektif Keuangan.....	47
4.5 Perspektif Bisnis Internal.....	51
4.6 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	52
4.6.1 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Kepala Bidang).....	52
4.6.2 Hasil Pengolahan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Pada Pegawai Pelayanan.....	56
4.7 Hubungan Antar <i>Balanced Scorecard</i>	59
BAB V Penutup	
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Saran	63
5.3 Keterbatasan Penelitian	64
Daftar Pustaka	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbandingan <i>Balanced Scorecard</i> Pada Sektor Bisnis dan Sektor Publik.....	18
2.2 Kriteria Ekonomi.....	22
2.3 Kriteria Efisiensi.....	23
2.4 Kriteria Efektivitas	24
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Perspektif Pelanggan ...	43
4.2 Klasifikasi Responden.....	45
4.3 Distribusi jawaban responden perspektif pelanggan	46
4.4 Tingkat Ekonomi	48
4.5 Tingkat Efisiensi	49
4.6 Tingkat Efektivitas	50
4.7 Uji Validitas dan Reabilitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Kepala Bidang.....	52
4.8 Jawaban responden perspektif pembelajaran dan pertumbuhan bagi kepala bidang	54
4.9 Validitas dan Reliabilitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Pegawai Pelayanan	56
4.10 Jawaban responden Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Pada Pegawai Pelayanan	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir.....	28
4.1 Struktur Organisasi BAPENDA Bangkalan.....	40