

## **ABSTRACT**

### **PERFORMANCE ASSESSMENT WITH *BALANCED SCORECARD* METHODS IN THE REGIONAL FINANCE AND ASSET OFFICE AT YOGYAKARTA SPECIAL REGION**

This study aims to determine the performance assessment of DPPKA DIY based on financial and non-financial aspects. Performance assessment includes 4 perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective which are part of the *Balanced Scorecard*. The method used in this research is the descriptive analysis method. Based on the results of the data analysis obtained it can be concluded that the assessment of performance from a financial perspective is the ratio of independence, economic ratios, effectiveness ratios and efficiency ratios. Performance from the customer's perspective is considered good because the DPPKA has been able to optimize services to help the community. The results of internal business process perspective research are effective and timely in providing services to customers. From the perspective of growth and learning it has been considered good in carrying out operational processes which is in accordance with established procedures.

**Keywords:** *Balanced Scorecard*, Performance Assessment, Perspective

## **ABSTRAK**

### **PENILAIAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA DINAS PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian kinerja DPPKA DIY berdasarkan aspek finansial dan nonfinansial. Pengukuran kinerja meliputi 4 perspektif, yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang merupakan bagian dari *Balanced Scorecard*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja dari perspektif finansial adalah rasio kemandirian, rasio ekonomis, rasio efektivitas dan rasio efisiensi. Kinerja dari perspektif pelanggan adalah dinilai baik karena DPPKA sudah mampu mengoptimalkan layanan untuk membantu masyarakat. Hasil dari penelitian perspektif proses bisnis internal adalah efektif dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan dari hasil penelitian perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sudah dianggap baik dalam menjalankan proses operasional sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, Penilaian Kinerja, Perspektif