

**PENILAIAN KINERJA PADA DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN
MENENGAH KABUPATEN KULON PROGO DENGAN
MENGUNAKAN *BALANCED SCORECARD***

RINA EKA SAPUTRI

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Teknologi Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kinerja Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* dilihat dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yaitu laporan keuangan dan data administrasi Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo tahun 2014-2016. Pengukuran kinerja perspektif keuangan dilihat dari Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo. Pengukuran kinerja perspektif pelanggan dilihat dari jumlah pelanggan dan kepuasan pelanggan. Pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal dilihat dari proses operasi. Pengukuran kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilihat dari kemampuan karyawan dan kemampuan sistem operasi. Hasil penilaian dapat diketahui bahwa kinerja perspektif keuangan Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon progo baik yaitu dengan bobot 1. Kinerja perspektif pelanggan Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kab. Kulon Progo baik yaitu dengan bobot 2. Kinerja perspektif proses bisnis internal Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kab. Kulon Progo baik yaitu dengan bobot 1. Kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kab. Kulon Progo baik yaitu dengan bobot 2. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai

dari masing-masing perspektif. Kesimpulan yang diambil dari kinerja Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kab. Kulon Progo yaitu semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, mampu memperbaiki kinerja baik kinerja instansi maupun karyawan, karyawan selalu mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Kata kunci :Kinerja, Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo, *Balanced Scorecard*.

Abstract

The objective of this study is to know how to perform dinas koperasi usaha kecil dan menengah kabupaten kulon progo by using the Balanced Scorecard Method viewed from a financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and growth and learning perspectiv. Data used in this research is secondary data that is financial report and administration data Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo year 2014-2016. The measurement of the performance of the financial perspective is seen from the Participation of Local Government Capital kabupaten kulon progo. Measurement of customer perspective performance is seen from the number of customers and customer satisfaction. Measurement of internal business process perspective performance is seen from the operation process. Measurement of growth and learning perspective performance is seen from employee ability and operating system capability. The results of the assessment can be seen that the performance of financial perspective Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo either that is with a weight of 1. Performance of customer perspective Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo either with a weight of 2. Performance internal business process perspective either that is with a weight of 1. Performance of growth and learning perspective Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo either with a weight of 2. This is indicated by the value of each perspective. Conclusions drawn from performance Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo namely the better in providing services to customers, able to improve performance both the performance of agencies and employees, employees always follow the education and training.

Keywords: Performance, Kinerja, Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo, Balanced Scorecard.