

Analisis Balanced Scorecard sebagai Pengukuran Kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

Oleh:
M. Tommy Wijaya
5160111056

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengukuran kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman jika diukur dengan menggunakan balanced scorecard. Terdapat 4 perspektif pada penelitian ini, yaitu perspektif keuangan yang terdiri dari rasio ekonomi dan rasio efisien, perspektif proses bisnis internal yang terdiri dari persentase temuan hasil pemeriksaan yang ditindaklanjuti dan predikat LAKIP, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang terdiri dari cakupan penerbitan Kartu Keluarga, cakupan penerbitan KTP elektronik, cakupan penerbitan kutipan akta kelahiran, cakupan penerbitan kutipan akta kematian, rasio pasangan berakta nikah, rasio pasangan berakta cerai, cakupan penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI, cakupan penerbitan Surat Keterangan Datang WNI, persentase data terisi lengkap berdasarkan Formulir F-1.01 (untuk dusun, RT, RW, nama ibu) dan cakupan penyelesaian permasalahan sistem, jaringan, sarana dan prasarana SIAK dan KTP elektronik, dan perspektif pelanggan yang terdiri dari Indeks Kepuasan Masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Teknik yang digunakan adalah menilai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dinilai dari perspektif keuangan yaitu sebesar 103,68% atau masuk kategori baik, dinilai dari perspektif proses bisnis internal yaitu sebesar 112,5% atau masuk kategori baik, dinilai dari perspektif proses pertumbuhan dan pembelajaran yaitu sebesar 106,39% atau masuk kategori sangat baik, dan dinilai dari perspektif pelanggan yaitu sebesar 81,24 atau masuk kategori baik.

Kata kunci: Kinerja, Organisasi Sektor Publik, *Balanced Scorecard*

Balanced Scorecard Analysis as a Performance measurement at the Department of Population and Civil Registration of Sleman Regency

M. Tommy Wijaya
5160111056

This study was conducted to determine the performance measurement at the Department of Population and Civil Registration of Sleman Regency when measured using a balanced scorecard. There are 4 perspectives in this study, namely a financial perspective consisting of economic ratios and efficient ratios, an internal business process perspective consisting of the percentage of audit findings that are followed up and the predicate LAKIP, a growth and learning perspective consisting of coverage of Family Card issuance, coverage of issuance Electronic KTP, coverage of birth certificate issuance, coverage of death certificate issuance, ratio of married couples, divorce partner ratio, scope of issuance of Certificate of Transfer of Indonesian Citizens, scope of issuance of Indonesian Citizen Coming Certificate, percentage of data is completely filled based on Form F-1.01 (for hamlet, RT, RW, mother's name) and coverage of problem solving systems, networks, facilities and infrastructure of SIAK and electronic ID cards, and customer perspectives which consist of the Community Satisfaction Index. This type of research is a case study. The technique used was to assess the performance of the Sleman Regency Population and Civil Registration Service for 2018. The results showed that the performance of the Sleman Regency Population and Civil Registration Service was assessed from a financial perspective, namely 103.68% or in the good category, judged from the perspective of internal business processes, namely amounted to 112.5% or entered into a good category, assessed from the perspective of the growth and learning process which was 106.39% or included in the very good category, and assessed from the customer perspective that was equal to 81.24 or entered the good category.

Keywords: Performance, Public Sector Organizations, Balanced Scorecard