

Pengukuran Kinerja Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sleman dengan Metode Kartu Berimbang (*Balanced Scorecard*)

Oleh:
Teddy Nurkholis
5160111070

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sleman dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Pengukuran kinerja berdasarkan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menganalisis data menggunakan empat perspektif dalam *balanced scorecard*. Perspektif keuangan diukur menggunakan analisis pertumbuhan belanja dan rasio efisiensi belanja, pada perspektif pelanggan menggunakan indeks kepuasan masyarakat dan jumlah pengaduan. Perspektif proses internal menggunakan proses operasi. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur dengan menggunakan indikator kemampuan pegawai, pelatihan pegawai dan pengadaan peningkatan teknologi. Pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sleman dilihat dari perspektif keuangan dari indikator analisis pertumbuhan belanja menunjukkan kinerja dengan kriteria kurang baik sedangkan rasio efisiensi menunjukkan kinerja dengan kriteria baik. Perspektif pelanggan dari indikator indeks kepuasan masyarakat menunjukkan kinerja dengan kriteria baik sedangkan indikator jumlah pengaduan menunjukkan kinerja dengan kriteria cukup. Perspektif proses internal dari indikator proses operasi menunjukkan kinerja dengan kriteria baik. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dari indikator kemampuan pegawai, pelatihan pegawai dan pengadaan peningkatan teknologi menunjukkan kinerja dengan kriteria baik.

Kata kunci: pengukuran kinerja, *balanced scorecard*, sektor publik, Dinas Pemuda dan Olahraga

***Performance Measurement Department of Youth and Sports Sleman Method
Balanced Cards (Balanced Scorecard)***

Teddy Nurkholis
5160111070

This study aims to determine the performance of the Sleman Regency Sports and Youth Office using the balanced scorecard method. Performance measurement is based on four perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal process perspective, growth and learning perspective. The method used in this research is descriptive quantitative by analyzing the data using four perspectives in the balanced scorecard. The financial perspective is measured using an analysis of spending growth and spending efficiency ratios from the customer perspective using the community satisfaction index and the number of complaints. The internal process perspective is measured using the operating process. Growth and learning perspectives are measured using indicators of employee capability, employee training and provision of technology upgrades. Data collection was done by using documentation method. The results showed that the performance of the Department of Youth and Sports of Sleman Regency from a financial perspective, from the indicators of the analysis of expenditure growth, showed poor performance while the efficiency ratio showed good performance criteria. The customer perspective of the community satisfaction index indicator shows good performance criteria while the number of complaints indicator shows performance with sufficient criteria. The internal process perspective of the operational process indicators shows good performance criteria. The growth and learning perspective of the employee ability indicators, employee training and technology improvement procurement show good performance criteria.

*Keywords: performance measurement, balanced scorecard, public sector,
Department of Youth and Sports*