

## **Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta**

Oleh:  
Harefa Enjaswan  
5160111187

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengukuran kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta jika diukur menggunakan metode *Balance Scorecard*. terdapat 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Pengumpulan data menggunakan menggunakan dokumentasi perspektif keuangan, perspektif pelanggan serta perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta tahun 2017 sampai 2019 dilihat dari (1) dapat dikatakan baik untuk pertumbuhan belanja daerah sebesar 94,11% pada tahun 2017, 2018 sebesar 96,46%, dan pada tahun 2019 sebesar 89,33% (2) perspektif pelanggan dapat dikatakan baik pada tahun 2017 sebesar 0,10%, tahun 2018 sebesar 0,08%, dan pada tahun 2019 0,07% (3) proses bisnis internal dapat dikatakan baik untuk proses operasi (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dikatakan baik untuk kemampuan karyawan dan kemampuan sistem operasi.

Kata Kunci: Organisasi sektor publik, Kinerja, *Balance Scorecard*

***Performance Measurement with The Balanced Scorecard Approach in The Department of Population and Civil Registration of Yogyakarta City***

Harefa Enjaswan  
5160111187

*This research was conducted to determine the performance measurement at the Department of Population and Civil Registration of Yogyakarta City when measured using the Balance Scorecard method. There are 4 perspectives, namely a financial perspective, a customer perspective, an internal business perspective, and a learning and growth perspective. This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Yogyakarta City. Data collection used documentation of financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective. The results show that the performance of the Department of Population and Civil Registration of Yogyakarta City from 2017 to 2019, (1) can be said to be good for the growth of regional spending of 94.11% in 2017, 2018 of 96.46%, and in 2019 of 89, 33% (2) customer perceptions can be said to be good in 2017 at 0.10%, in 2018 at 0.08%, and in 2019 0.07% (3) internal business processes can be said to be good for the operational process (4) learning and growth perspective is said to be good for employee capabilities and operating system capabilities.*

*Keywords: Public sector organizations, Performance, Balance Scorecard*