

## **Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sragen**

Oleh:

Ramandhika Putri Kurniasari

5160111085

Laporan Tugas Akhir ini membahas tentang pengukuran kinerja dengan pendekatan *balanced scorecard*. Penelitian ini dilakukan pada suatu instansi pemerintahan yaitu Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sragen yang bertujuan untuk mengetahui kinerja pada dinas tersebut jika diukur menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Kinerja sektor publik bersifat multidimensional, sehingga tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan kinerja secara komperhensif, maka ukuran finansial saja tidak cukup untuk mengukur kinerja sektor publik. Karena itu perlu dikembangkan ukuran kinerja non finansial. *Balanced Scorecard* sebagai suatu alternatif yang dapat digunakan dalam pengukuran kinerja suatu instansi. Metode yang digunakan untuk melakukan analisis data adalah Metode Deskriptif. Analisis data dilakukan dengan mengukur kinerja dari masing-masing perspektif *balanced scorecard* dan menilai setiap data yang berhasil dikumpulkan dengan menggunakan alat analisis sebagai berikut: Perspektif Keuangan menggunakan tolak ukur pendapatan daerah dan anggaran belanja daerah, perspektif pelanggan menggunakan kepuasan pelanggan, dimana pelanggannya adalah pedagang pasar, Perspektif Proses Bisnis Internal sarana dan prasarana aparatur dan proses operasi, dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran menggunakan kemampuan karyawan, serta pendidikan dan pelatihan karyawan. Hasil dari tugas akhir ini adalah pengukuran kinerja pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sragen secara keseluruhan dengan metode *Balanced Scorecard* berdasarkan empat perspektif, diperoleh total skor 0,5, maka kinerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sragen dinyatakan "Cukup".

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja Sektor Publik.

***Performance measurement with the balanced scorecard approach on  
Department of Industry and Commerce Regency of Sragen***

Ramandhika Putri Kurniasari  
5160111085

*This final report discusses the measurement of performance with a balanced scorecard approach. This research was conducted at government agencies, namely the Department of Industry and Trade, Sragen Regency which aims to determine the performance of these offices when measured using the Balanced Scorecard approach. Public sector performance is multidimensional, so there is no single indicator that can be used to show performance comprehensively. This causes financial measures alone to be insufficient to measure the performance of the public sector. Therefore it is necessary to develop non-financial performance measures. The Balanced Scorecard is an alternative that can be used in measuring the performance of an agency. The method used to perform data analysis is descriptive method. Data analysis was performed by measuring the performance of each of the balanced scorecard perspectives and assessing each data that was collected using the following analysis tools: Financial Perspective uses regional revenue and regional budget benchmarks, customer perspective uses customer satisfaction, where the customer is a market trader, Internal Business Process Perspective means and infrastructure use apparatus and operational processes, and Growth and Learning Perspective uses employee capabilities, as well as employee education and training. The result of this final project is the performance measurement at the Industry and Trade Service of Sragen Regency as a whole using the Balanced Scorecard method based on four perspectives, obtained a total score of 0.5, then the performance of the Sragen Regency Industry and Trade Service is declared "Enough".*

*Keywords: Performance Measurement, Balanced Scorecard, Public Sector Performance Measurement.*