

## ABSTRAK

Terdapat peningkatan kebutuhan adanya suatu pengukuran kinerja terhadap para penyelenggara negara yang telah menerima amanat dari rakyat. Pengukuran tersebut akan melihat seberapa jauh kinerja yang telah dihasilkan dalam suatu periode tertentu dibandingkan dengan yang telah direncanakan. *Balanced Scorecard* menekankan bahwa pengukuran keuangan dan non-keuangan harus merupakan bagian dari informasi bagi seluruh pegawai dari semua tingkatan bagi organisasi. *Balanced Scorecard* mengukur kinerja organisasi sector public melalui empat perspektif, yaitu 1) perspektif keuangan, 2) perspektif pelanggan, 3) perspektif proses bisnis internal, dan 4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Data yang dianalisis adalah bagaimana pengaruh yang ditimbulkan oleh masing-masing perspektif Non Keuangan yaitu Perspektif Pelanggan, Perspektif Manajemen Internal dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran terhadap pencapaian realisasi Perspektif Keuangan. Dari Analisa tersebut diatas, kenaikan nilai Perspektif Pelanggan yang dalam penelitian ini dicari dengan menggunakan SKM (Survei Kepuasan Pelanggan) berbanding lurus dengan kenaikan Perspektif Keuangan, yang tiap tahun mengalami kenaikan signifikan hampir sama. Hal ini pun sebanding dengan kenaikan dari Perspektif Manajemen Internal yang dari tahun ke tahun mengalami kenaikan.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balance Scorecard*

## ABSTRACT

*There is an increasing need for a performance measurement of state administrators who have received orders from the public. The measurement will see how far the performance that has been generated in a given period compared with what has been planned. The Balanced Scorecard emphasizes that financial and non-financial measurements must be part of the information for all employees at all levels for the organization. The Balanced Scorecard measures the performance of public sector organizations through four perspectives, namely 1) financial perspective, 2) customer perspective, 3) internal business process perspective, and 4) learning and growth perspective.*

*The data analyzed is how the influence caused by each non-financial perspective, namely the Customer Perspective, Internal Management Perspective and Growth and Learning Perspective on the achievement of the realization of the Financial Perspective. From the above analysis, the increase in the value of the Customer Perspective which in this study was sought by using the SKM (Customer Satisfaction Survey) is directly proportional to the increase in the Financial Perspective, which each year experiences a significant increase of almost the same. This is also proportional to the increase from the Internal Management Perspective which has increased from year to year.*

*Keyword : performance measurement, Balance Scorecard*