

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

RINGKASAN

SHAFIA SABITANANDA AFIFAH. Analisa Kinerja dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada Kecamatan Pondok Aren (*Performance Analysis Using the Balanced Scorecard Method in Pondok Aren District*). Dibimbing oleh OVI ROSYANTI.

Kinerja merupakan pencapaian atas suatu kegiatan dalam perwujudan tujuan suatu organisasi. Pengukuran kinerja yang dilakukan pada sektor publik biasanya digunakan untuk menilai tingkat manajemen pelayanan dan akuntabilitas organisasi, dalam hal ini kinerja dapat dinilai melalui dua pendekatan, yaitu *financial* dan *nonfinancial*. Pada pendekatan *financial* kinerja diukur dengan menggunakan analisis varians, sedangkan pada pendekatan *nonfinancial* kinerja dapat diukur menggunakan metode *balance scorecard*. Metode *balance scorecard* terbagi atas empat perspektif penilaian, yaitu perspektif *financial*, perspektif pelanggan (masyarakat), perspektif proses internal, dan perspektif inovasi dan pembelajaran.

Tujuan dari dibuatnya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana nilai kinerja pada instansi Kecamatan Pondok Aren apabila kinerja diukur menggunakan empat perspektif pada metode *balance scorecard*.

Metode yang digunakan dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kuisioner/angket, dan studi pustaka. Adapun jenis data yang diambil berupa data primer yang didapat melalui pihak terkait. Prosedur pengerjaan diawali dengan penentuan variabel tiap indikator yang kemudian dijadikan sebagai variabel kuisioner dan didesain dengan penggunaan skala *likert* untuk menganalisisnya. Dari data jawaban kuisioner tersebut, akan diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas pada tahap sebelum penganalisaan menggunakan skala *likert*.

Hasil penilaian kinerja dengan *balance scorecard* pada Kecamatan Pondok Aren meliputi empat perspektif, yaitu perspektif *financial*, perspektif pelanggan (masyarakat), perspektif proses internal, dan perspektif inovasi dan pembelajaran. Perspektif *financial* kinerja Kecamatan Pondok Aren dapat dinilai sangat baik dalam pengelolaannya. Perspektif pelanggan, menunjukkan hasil kinerja yang sangat baik dan memperlihatkan bahwa masyarakat telah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Pondok Aren. Perspektif proses internal, memiliki nilai kinerja yang baik dalam melakukan proses kegiatan instansi yang mendukung dalam jalannya produktivitas internal Kecamatan. Perspektif inovasi dan pembelajaran, hasil penilaian kinerja pada perspektif ini sudah cukup baik tetapi masih ternilai paling rendah di antara perspektif lainnya.

Kata Kunci: BSC, *balance scorecard*, *financial*, pelanggan, proses internal, inovasi dan pembelajaran, Kecamatan Pondok Aren