

PENGUKURAN KINERJA SEKTOR PUBLIK DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PADA PEMERINTAH KOTA LHOKSEUMAWE

Lisa Amelia¹

amelialisa926@gmail.com¹

Dwi Meilvinasvita²

dwimeilvinasvita@pnl.ac.id²

Julia Alfianti³

julia_alfianti@pnl.ac.id³

^{1,2,3}Politeknik Negeri Lhokseumawe

ABSTRACT

This study aims to measure public sector performance in the Government of Lhokseumawe City using the Balanced Scorecard approach, consisting of four perspectives: financial, customer, internal business process, and learning and growth. This study employed a descriptive quantitative method involving seven Regional Apparatus Organizations (OPDs). Data were collected through questionnaires and documentation and analyzed using descriptive statistics, validity tests, and reliability tests. The results showed that the financial perspective obtained a mean score of 4.52 (very good); the customer perspective obtained 3.94 (good); the internal business process perspective obtained 4.55 (very good); and the learning and growth perspective obtained 4.37 (very good). Overall, the performance of the Government of Lhokseumawe City was categorized as good to very good, with the customer perspective requiring further quality improvement.

Keywords: *Public Sector Performance, Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process, Learning And Growth.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja sektor publik pada Pemerintah Kota Lhokseumawe menggunakan pendekatan Balanced Scorecard yang terdiri dari empat perspektif komprehensif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan (masyarakat), perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian berfokus pada tujuh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi, yang dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif, uji validitas, dan uji reliabilitas. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa perspektif keuangan memperoleh nilai rata-rata 4,52 dengan kategori sangat baik; perspektif pelanggan memperoleh nilai rata-rata 3,94 dengan kategori baik; perspektif proses bisnis internal memperoleh nilai rata-rata 4,55 dengan kategori sangat baik; dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memperoleh nilai rata-rata 4,37 dengan kategori sangat baik. Secara keseluruhan, kinerja Pemerintah Kota Lhokseumawe berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan perspektif pelanggan menjadi aspek yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Sektor Publik, Balanced Scorecard, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Proses Bisnis Internal, Pembelajaran dan Pertumbuhan.

PENDAHULUAN

Pengukuran kinerja sangat penting bagi organisasi, termasuk organisasi sektor publik. Organisasi sektor publik atau organisasi pemerintah memiliki karakteristik unik sebagai penyedia jasa atau barang publik. Pengukuran kinerja pada organisasi publik berperan penting untuk melakukan perubahan dalam peningkatan kualitas serta menilai keberhasilan sektor publik. Pada era reformasi birokrasi dan tuntutan transparansi publik

yang semakin tinggi, organisasi sektor publik dituntut untuk mampu menunjukkan hasil kerja yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Kinerja pemerintah tidak lagi hanya dinilai dari kemampuan mengelola anggaran, tetapi juga dari kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, dan

sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Fenomena yang terjadi pada sektor publik, khususnya di lingkungan pemerintah daerah, menunjukkan bahwa pengukuran kinerja masih didominasi oleh pendekatan tradisional yang berfokus pada aspek keuangan semata, seperti realisasi anggaran dan penyerapan dana. Pendekatan ini dinilai belum mampu memberikan gambaran kinerja secara menyeluruh karena mengabaikan aspek non-keuangan seperti kualitas pelayanan publik, efektivitas proses internal, serta pengembangan sumber daya manusia. Dalam laporan capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Pemerintah Kota Lhokseumawe Tahun 2023–2024, terdapat pencapaian yang beragam: beberapa indikator seperti Persentase Perangkat

Daerah dengan Nilai IKM Baik (87,60%) dan Persentase Investasi Daerah (106,73%) berhasil melampaui target, namun indikator Cakupan Ketersediaan Infrastruktur Berkualitas baru mencapai 28,62% dari target 35,98%.

Balanced Scorecard (BSC) merupakan pendekatan pengukuran kinerja yang holistik dan strategis karena menerjemahkan visi dan misi organisasi ke dalam empat perspektif: (1) perspektif keuangan, (2) perspektif pelanggan, (3) perspektif proses bisnis internal, dan (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pada instansi pemerintah, BSC diadaptasi untuk mengukur keberhasilan dalam pelayanan publik, akuntabilitas anggaran, efektivitas operasional, dan pengembangan aparatur. Penelitian ini memfokuskan pengukuran kinerja pada tujuh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Lhokseumawe, yaitu BPKD, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Dukcapil, Kantor Wali Kota, Dinas PUPR, dan BKPSDM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif dilakukan untuk menggambarkan kondisi nyata kinerja sektor publik tanpa membuat hubungan

atau pengaruh antar variabel. Pemilihan objek penelitian difokuskan pada 7 OPD di lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan keuangan, pelayanan publik, operasional pemerintahan, dan pengembangan SDM.

Populasi dan sampel penelitian terbagi berdasarkan perspektif *Balanced Scorecard*:

- 1. Perspektif Keuangan:** Sampel berjumlah 35 responden (5 orang pegawai bagian keuangan/program dari masing-masing 7 OPD) yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*.
- 2. Perspektif Pelanggan (Masyarakat):** Sampel berjumlah 100 responden masyarakat Kota Lhokseumawe pengguna layanan publik pada 7 OPD terkait.
- 3. Perspektif Proses Bisnis Internal:** Sampel berjumlah 35 responden (5 orang pegawai teknis/operasional dari masing-masing 7 OPD).
- 4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan:** Sampel berjumlah 77 responden (11 orang pegawai/ASN dari berbagai jenjang jabatan pada 7 OPD).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur

dengan Skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Teknik analisis data meliputi analisis statistik deskriptif untuk menghitung skor rata-rata (mean) dan mengelompokkannya ke dalam interval kategori:

1. 1,00 – 1,80 : Sangat Rendah / Sangat Tidak Baik
2. 1,81 – 2,60 : Rendah / Tidak Baik
3. 2,61 – 3,40 : Sedang / Cukup
4. 3,41 – 4,20 : Tinggi / Baik
5. 4,21 – 5,00 : Sangat Tinggi / Sangat Baik

Pengujian kualitas data dilakukan melalui Uji Validitas (membandingkan rhitung dengan rtabel) dan Uji Reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* (ambang batas $\geq 0,60/0,70$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS, seluruh indikator pernyataan pada empat perspektif dinyatakan valid karena nilai rhitung $>$ rtabel pada taraf signifikansi 0,05 (Sig. = 0,000 $<$ 0,05). Demikian pula uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel dengan koefisien *Cronbach's Alpha* yang sangat tinggi di atas 0,70.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Perspektif Balanced Scorecard	Nilai Cronbach's Alpha	Standar Minimal	Keterangan
Perspektif Keuangan	0,958	0,700	Reliabel
Perspektif Pelanggan (Masyarakat)	0,934	0,700	Reliabel
Perspektif Proses Bisnis Internal	0,982	0,700	Reliabel
Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan	0,977	0,700	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

B. Pengukuran Kinerja berdasarkan Perspektif Balanced Scorecard

Tabel 2. Rekapitulasi Rata-rata Skor Empat Perspektif Balanced Scorecard

No	Perspektif Balanced Scorecard	Jumlah Responden	Skor Rata-rata (Mean)	Kategori
1	Perspektif Keuangan	35	4,52	Sangat Baik / Sangat Tinggi
2	Perspektif Pelanggan (Masyarakat)	100	3,94	Baik / Tinggi
3	Perspektif Proses Bisnis Internal	35	4,55	Sangat Baik / Sangat Tinggi
4	Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan	77	4,37	Sangat Baik / Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

1. Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan memperoleh rata-rata **4,52** (Sangat Baik). Indikator tertinggi adalah kesesuaian pengeluaran anggaran dengan ketentuan yang berlaku (mean = 4,60), sedangkan indikator terendah adalah pencapaian target realisasi pendapatan daerah (mean = 4,45). Hal ini mengindikasikan bahwa Pemerintah Kota Lhokseumawe telah mengelola anggaran secara transparan, akuntabel, efisien, dan ekonomis, meskipun optimalisasi penerimaan Pendapatan

Asli Daerah (PAD) tetap perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.

2. Perspektif Pelanggan (Masyarakat)

Perspektif pelanggan masyarakat memperoleh rata-rata 3,94 (Baik). Indikator dengan skor tertinggi adalah kepuasan umum masyarakat terhadap pelayanan (mean = 4,10), sedangkan skor terendah berada pada tingkat kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (mean = 3,56). Temuan ini menunjukkan bahwa walaupun masyarakat secara umum puas, aspek respon penanganan keluhan, kepastian waktu, dan kesetaraan pelayanan masih memerlukan pembenahan.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal mencapai rata-rata 4,55 (Sangat Baik). Indikator tertinggi adalah pelaksanaan kegiatan pelayanan yang disiplin sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) (mean = 4,66), sementara efisiensi waktu penyelesaian pekerjaan menjadi indikator terendah (mean = 4,40). Hasil ini menegaskan bahwa kepatuhan operasional dan pemanfaatan sistem informasi telah berjalan efektif dalam mendukung kinerja birokrasi.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mencatatkan nilai rata-rata 4,37 (Sangat Baik). Indikator tertinggi adalah dukungan pimpinan terhadap pengembangan pegawai (mean = 4,45), sedangkan pelatihan kompetensi dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan kebijakan memperoleh skor rata-rata 4,29. Pemerintah Kota Lhokseumawe dinilai telah berhasil membangun iklim kerja yang kondusif dan adaptif terhadap teknologi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja sektor publik Pemerintah Kota Lhokseumawe secara menyeluruh telah berjalan dengan sangat baik dengan perincian sebagai berikut:

- 1. Perspektif Keuangan (4,52):** Pengelolaan anggaran tergolong sangat efisien, ekonomis, dan akuntabel sesuai peraturan perundang-undangan.
- 2. Perspektif Pelanggan (3,94):** Pelayanan publik berada pada tingkat kepuasan yang baik, namun merupakan perspektif dengan nilai terendah sehingga

memerlukan perbaikan pada penyelarasan harapan masyarakat.

3. **Perspektif Proses Bisnis Internal (4,55):** Disiplin pelaksanaan SOP dan pemanfaatan sistem informasi operasional tergolong sangat tinggi.
4. **Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (4,37):** Dukungan pimpinan, lingkungan kerja, dan penguasaan teknologi pendukung SDM tergolong sangat baik.

Saran

1. **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik:** Mempercepat digitalisasi pelayanan, menyederhanakan alur birokrasi, serta meningkatkan efektivitas penanganan keluhan masyarakat guna menutup celah ekspektasi publik.
2. **Optimalisasi Pendapatan Daerah:** Meningkatkan inovasi dan intensifikasi penggalan potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) agar capaian pendapatan daerah dapat melampaui target secara konsisten.
3. **Pengembangan Kompetensi SDM Berkelanjutan:** Memperluas partisipasi pegawai dalam program diklat/pelatihan teknis operasional guna memperkuat kapasitas adaptasi terhadap regulasi baru.

DAFTAR PUSTAKA

- A.B. Setiawan, C. Avrilianni, 2020. Analisis Pengukuran Kinerja Pada Pemerintah Daerah. Jurnal Akunida ISSN 2442-3033 Volume 6 Nomor 1.
- Adha, M., & Suryani, E. (2023). Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah Menggunakan Pendekatan *Balanced scorecard*. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*.
- Augusty Ferdinand (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Dewi, R., & Hasanah, N. (2022). Pengukuran Kinerja Organisasi Publik Berbasis *Balanced scorecard*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*.
- Dwi Cahyono, Pengukuran Kinerja *Balanced scorecard* Untuk Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol 2
- Edison (2016). "Perancangan Pengukuran Kinerja dengan *Metode Balanced scorecard* dan penentuan prioritas *analytical hierarchy process* (Study Kasus pada PT.Andromeda Galacticorp Surabaya)" Skripsi : Universitas Airlangga.

- Effendi, S. (2012). Kinerja birokrasi publik dan pelayanan masyarakat. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Fajriah, L., & Hidayat, M. T. (2019). Penerapan Balanced scorecard dalam pengukuran kinerja organisasi publik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 6(2), 45–58.
- Gunawan, H., & Prasetyo, A. (2022). Pengukuran Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah dengan *Balanced scorecard*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*.
- Hidayat, A. (2021). Evaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah Menggunakan *Balanced scorecard*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Iskandar, R. (2023). *Balanced scorecard* sebagai Sistem Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Governance*
- Kaplan RS, Norton DP. 1996. *Balanced scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Jakarta: Erlangga.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). (2018). Pedoman pengukuran kinerja instansi pemerintah. Jakarta: KemenPANRB.
- Kurniawan, A. (2020). *Manajemen Kinerja pada Organisasi Publik*. Bandung: Alfabeta.