

## ABSTRAK

Pemerintah daerah merupakan organisasi sektor publik yang tidak hanya *nonprofit oriented*, namun juga *quasi nonprofit oriented* dengan memaksimalkan potensi sumberdaya daerah yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam menilai kinerjanya, pemerintah daerah lebih banyak berfokus pada efisiensi biaya dan evaluasi terhadap anggaran pendapatan dan biaya. Sehubungan dengan itu, diperlukan sistem penilaian dan pengukuran kinerja yang komprehensif, *Balanced Scorecard* adalah salah satu alternatif pengukuran kinerja yang bertujuan menggabungkan ukuran kinerja keuangan dan non keuangan. Melalui keempat perspektif yakni finansial, pelanggan/publik, proses internal serta pertumbuhan dan pembelajaran.

Penelitian ini menggunakan objek Pemerintah Kota Yogyakarta, dengan mengambil data primer berupa studi pustaka dan data sekunder berupa laporan keuangan dan penyelenggaraan pemerintah selama 4 tahun, yakni periode tahun 2008-2011. Peneliti melakukan analisis deskriptif komparatif secara kumulatif dengan melakukan evaluasi kinerja pemerintah daerah antar periode kemudian membandingkan dengan tahun sebelumnya dan kemudian diberi skor sesuai dengan kriteria penilaian kinerja. Aspek pengukuran dari perspektif finansial meliputi pertumbuhan PAD, biaya PAD, rasio efisiensi, rasio efektifitas dan rasio kemandirian daerah. Perspektif pelanggan dengan melihat rasio alokasi belanja dan rasio tingkat pelayanan. Perspektif proses internal dilihat dari rasio persentase penyelesaian pelayanan publik, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilihat pada perkembangan pelatihan pegawai.

Hasil penelitian ini menunjukkan perspektif finansial, pelanggan dan proses internal dinilai baik, sedangkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dinilai masih kurang. Secara kumulatif penilaian kinerja dari keempat perspektif Pemerintah Kota Yogyakarta adalah baik.

**Kata kunci :** Organisasi Sektor Publik, Pemerintah Daerah, Kinerja, *Balanced Scorecard*.

## ABSTRACT

The local government is a public sector organization that is not only non-profit oriented, but also quasi nonprofit oriented to maximize the resource potential of the region aimed at the welfare of society. In assessing performance, local governments more focused on cost efficiency and evaluation of budget revenues and expenses. Accordingly, the required system assessment and comprehensive performance measurement, the Balanced Scorecard is a performance measurement alternative measures aimed at combining financial and non- financial performance. Through the four perspectives namely financial, customer or public, internal process and learning and growth.

This study uses object Yogyakarta City Government, by taking the primary data in the form of literature and secondary data from financial reports and government organization for 4<sup>th</sup> years, is the period of 2008 till 2011. Researchers conducted a comparative descriptive analysis of the cumulative evaluation of local government performance between periods and then comparing with the previous year and then given a score according to performance criteria. Measurement of the financial aspects include revenue growth, cost of revenue, efficiency ratio, the ratio of the effectiveness and independence of the ratio of the area. Customer perspective by looking at the ratio of expenditure allocation and service ratio. Internal process perspective seen from the ratio of the percentage of completion of public services, and learning and growth perspective views on the development of employee training.

The results of this research demonstrate financial perspective, customer and internal processes considered good, while learning and growth perspective still unwell. The cumulative assessment of the performance of the four perspectives of Yogyakarta City Government is good.

**Keywords:** Public Sector Organizations, Local Government, Performance, Balanced Scorecard.