

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH
DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*
PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN
HULU**

SKRIPSI

OLEH:

**LINDA SARI
NIM: 1424089**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS
EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
ROKAN HULU
2018**

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH
DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*
PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN
HULU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Strata-1 Pada Program Studi Akuntansi
Dan Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

SKRIPSI

OLEH:

LINDA SARI
NIM: 1424089



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS
EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
ROKAN HULU
2018**

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH DENGAN
MENGUNAKAN *BALANCED SCORECARD* PADA
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

Oleh:

LINDA SARI
NIM: 1424089

Telah dimajukan untuk diuji pada tanggal 06 Juni 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Arma Yuliza, SE. M.Si
NIDN: 1030078402

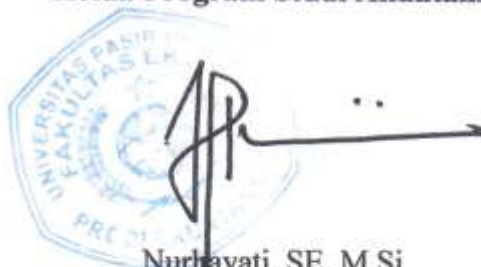
Pembimbing II



H. Afrijal, SE, MM, Ak, CA
NIDN: 1027076902

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana

Ketua Program Studi Akuntansi



Nurhayati, SE. M.Si
NIDN: 1026068605

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH DENGAN
MENGUNAKAN *BALANCED SCORECARD* PADA
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

Oleh:

LINDA SARI
NIM: 1424089

Telah dimajukan untuk diuji pada tanggal 06 Juni 2018

Susunan Dewan Penguji:

Ketua



Arma Yuliza, SE, M.Si
NIDN: 1030078402

Sekretaris



H. Afrijal, SE, MM, Ak, CA
NIDN: 1027076902

Anggota Dewan Penguji



Sri Yunawati, M.Acc
NIDN: 1009018501



Nofrianty, SE, M.Si
NIDN: 1028087804



Nurhayati, SE, M.Si
NIDN: 1026068605

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pasir Pengaraian maupun di Universitas lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasir Pengaraian

Pasir Pengaraian,..... Juni 2018
yang membuat pernyataan



LINDA SARI
NIM.1424089

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu jika diukur dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

Penelitian dilakukan dengan mengambil data selama 3 tahun, yaitu dari tahun 2014-2016. Peneliti melakukan evaluasi terhadap Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu dengan mengambil data dari masing-masing indikator dari empat perspektif dalam *balanced scorecard* dan kemudian memberi skor dari masing-masing hasil dari indikator-indikator empat perspektif yang telah diteliti. Perspektif keuangan dilihat dari rasio keuangan dengan menggunakan rasio efektifitas dan rasio efisiensi, perspektif pelanggan dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan izin trayek, perspektif proses bisnis internal dilihat dari sarana dan prasarana, proses dan kepuasan bekerja pegawai, sedangkan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilihat dari pelatihan pegawai dan retensi pegawai.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan metode *balanced scorecard* dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan hasil analisa yang diteliti melalui empat perspektif, maka dinas perhubungan kabupaten rokan hulu mendapatkan total skor 3 dan dikategorikan cukup baik. Itu berarti dinas perhubungan kabupaten rokan hulu dapat diukur melalui metode *balanced scorecard*, karena seluruh aspek dapat diukur dengan menggunakan metode tersebut.

Kata kunci: *Kinerja dan Balanced Scorecard*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang tiada hentinya melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Analisis Kinerja Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan *Balanced Scorecard* Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata Satu Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Dalam penulisan Skripsi ini, tentu jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman, kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Namun demikian besar harapan, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya maupun pembaca umumnya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yaitu kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi kesehatan selama penyelesaian skripsi ini.
2. Orang tua tersayang yang selalu berdo'a memberi semangat, motivasi dan lain-lain, semoga mereka selalu diberikan kesehatan dan dilindungi Allah SWT. Kemudian terimakasih kepada keluarga yang memberikan dorongan dan do'a demi lancarnya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Adolf Bastian, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
4. Ibu Yulfita 'Aini, SE.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

5. Ibu Nurhayati, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
6. Ibu Arma Yuliza, SE.M.Si selaku pembimbing I dengan segala kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberi bimbingan, kritik dan saran, semangat serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak H. Afrijal, SE. Ak. MM. CA selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dengan penuh perhatian dan kesabaran bersedia meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku serta teman-teman seperjuangan mahasiswa Akuntansi angkatan 2014 yang telah membantu memberikan masukan dan semangat.
9. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian yang telah membagikan ilmu dan bantuannya kepada penulis.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan lebih dari yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih banyak kelemahannya. Oleh karena itu, penulis menerima dengan rendah hati segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Aamiin

Pasir Pengaraian, Juni 2018
Penulis



LINDA SARI
NIM.1424089

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Pembatasan Masalah dan Originalitas	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Kinerja.....	8
2.2 Pengertian Pengukuran Kinerja	8
2.3 Manfaat Pengukuran Kinerja	9
2.4 Tujuan Pengukuran Kinerja	10
2.5 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.6 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.7 Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.8 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	14

2.9 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.10 Hasil Penelitian yang Relevan	16

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	20
3.2 Jenis Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.5 Teknik dan Pengumpulan Data.....	22
3.6 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	22
3.7 Teknik Analisis Data.....	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	30
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	31
4.2.1 Analisis Perspektif Keuangan	31
4.2.2 Analisis Perspektif Pelanggan	34
4.2.3 Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal	36
4.2.4 Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	38
4.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	40
4.3.1 Uji Validitas	40
4.3.2 Uji Reliabilitas	41
4.4 Penilaian dengan <i>Balanced Scorecard</i>	43

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	45
----------------------	----

5.2 Saran46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Rasio Efektifitas.....	24
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Rasio Efisiensi.....	24
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Kuesioner	27
Tabel 3.4 Skor Penilaian <i>Balanced Scorecard</i>	28
Tabel 4.1 Rasio Efektifitas Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu.....	31
Tabel 4.2 Rasio Efisiensi Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Perspektif Pelanggan	35
Tabel 4.4 Nilai Kinerja Perspektif Pelanggan.....	36
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Perspektif Proses Bisnis Internal.....	36
Tabel 4.6 Nilai Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.....	37
Tabel 4.7 Rasio Persentase Pegawai yang mengikuti Pelatihan	38
Tabel 4.8 Rasio Persentase Retensi Pegawai	39
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Perspektif pelanggan	40
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Perspektif Proses Bisnis Internal ..	41
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Perspektif pelanggan	42

Tabel 4.12 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Perspektif Proses Bisnis Internal42

Tabel 4.13 Kinerja Dinas Perhubungan dengan *Balanced Scorecard*43

DAFTAR GAMBAR

Gambar Skala Kinerja.....	44
---------------------------	----