

## **SKRIPSI**

# **ANALISIS PENILAIAN KINERJA BERDASARKAN BALANCE SCORECARD PADA PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN ROKAN HULU**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH :**

**ALBISANI DAULAY**

**NIM : 1725005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : ALBISANI DAULAY  
NIM : 1725005  
JUDUL PENELITIAN : Analisis Penilaian Kinerja Berdasarkan *Balance Scorecard* Pada Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hulu.

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Rabu, 27 Januari 2021 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 08 Februari 2021

Pembimbing I



Nurul Hidayati, SE, M.Si  
NIDN: 1030049001

Pembimbing II



Makmur, SE, MMA  
NIDN : 1010038001

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I



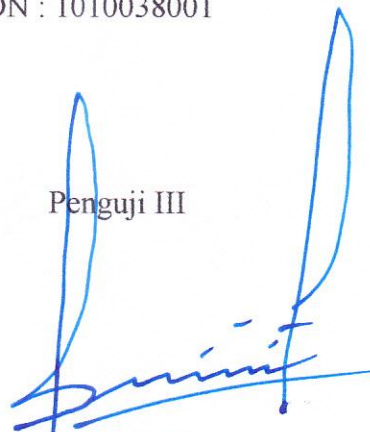
Arrafiqur Rahman, MM  
NIDN: 1018108502

Penguji II



Andi Afrizal, SE, M.Si, AK, CA  
NIDN: 1014118301

Penguji III



Seprini, MM  
NIDN: 1025097804

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Arrafiqur Rahman, MM  
NIDN: 1018108502

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

NAMA : ALBISANI DAULAY  
NIM : 1725005  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JUDUL SKIPSI : ANALISIS PENILAIAN KINERJA BERDASARKAN  
*BALANCE SCORECARD* PADA PENERBITAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN  
ROKAN HULU.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 17 Januari 2021



*Albi*  
Albisani Daulay  
(.....)

## ABSTRAK

**Albisani Daulay. 1725005. 2021. Analisis Penilaian Kinerja Berdasarkan Balance scorecard pada Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hulu. Pembimbing I: Nurul Hidayati, SE. M.Si dan Pembimbing II: Makmur, SE. MMA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja berdasarkan perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang merupakan tolak ukur *balance scorecard* pada program penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hulu serta memberikan saran dan rekomendasi pada program penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hulu. Penilaian kinerja berdasarkan metode *balance scorecard* diukur dengan 4 perspektif yakni : finansial diukur dengan rasio ekonomi dan rasio efisiensi, perspektif pelanggan diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat yang berlandaskan menurut keputusan Menteri PAN Nomor : 14/KEP/M.PAN/5/2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, perspektif proses internal diukur dengan inovasi konseptual, inovasi *delivery* dan inovasi interaksi system serta pengukuran perspektif pertumbuhan dan pengembangan diukur dengan pelatihan pegawai, lingkungan kerja dan Pengadaan dan Peningkatan Teknologi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : 1). Penilaian kinerja berdasarkan perspektif finansial dikatakan baik. 2). Penilaian kinerja berdasarkan perspektif pelanggan yaitu persyaratan sesuai dengan kemampuan pelanggan, sistem pelayanan yang baik, waktu penyelesaian yang sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak, biaya / tarif sesuai dengan aturan PERDA, produk spesifikasi memuaskan pelanggan, kompetensi yang dimiliki karyawan baik, perilaku pelaksanaan baik, sarana dan prasarana yang diberikan baik, saran dari pelanggan selalu pertahankan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. 3). Penilaian kinerja berdasarkan perspektif proses internal Inovasi konseptual dilakukan dengan pelayanan secara *online*, Inovasi *delivery* telah dilakukan dengan seluruh Camat dan 2 orang Staf beserta perwakilan setiap perusahaan di Kabupaten Rokan Hulu, Inovasi interaksi dengan pelayanan tepat waktu. 4). Penilaian kinerja berdasarkan perspektif proses internal yaitu pelatihan karyawan belum ada, lingkungan kerja baik, Pengadaan dan peningkatan teknologi pada bagian *Back office (BO)* belum ada sedangkan pada bagian *Front Office (FO)* selalu dilakukan.

Kata Kunci : penilaian kinerja dan keempat perspektif *balance scorecard*

## ABSTRACT

**Albisani Daulay. 1725005. 2021. Analysis of Performance Assessment Based on Balance Scorecard on the Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rokan Hulu Regency. Advisor I: Nurul Hidayati, SE. M.Si and Supervisor II: Makmur, SE. MMA**

This study aims to determine performance based on financial perspectives, customer perspectives, internal process perspectives, and growth and learning perspectives which are the benchmarks for the balance scorecard in the program penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rokan Hulu as well as providing advice and recommendations on the penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rokan Hulu Regency. Performance appraisal based on the balance scorecard method is measured with 4 perspectives, namely: financial is measured by economic ratios and efficiency ratios, customer perspectives are measured by the level of community satisfaction based on the decree of the Minister of PAN Number: 14 / KEP / M.PAN / 5/2017 regarding the preparation guidelines survey of public satisfaction units of public service providers, internal process perspectives measured by conceptual innovation, delivery innovation and system interaction innovation and measurement of growth and development perspectives measured by employee training, work environment and technology procurement and improvement. The results of this study indicate that : 1). Performance appraisal based on a financial perspective is said to be good. 2). Performance appraisal is based on the customer perspective, namely requirements according to customer capabilities, good service systems, completion time in accordance with the agreement of both parties, costs / rates in accordance with local regulations, product specifications satisfy customers, competence of employees is good, good implementation behavior, the facilities and infrastructure provided are good, suggestions from customers always maintain good service to the community and improve services to the community. 3). Performance appraisal based on an internal process perspective. Conceptual innovation is carried out by online services, delivery innovation has been carried out with all Camat and 2 staff along with representatives of each company in Rokan Hulu Regency, Innovation interaction with timely service. 4). Performance appraisal is based on an internal process perspective, namely employee training is not available, working environment is good, procurement and technology improvement in the Back office (BO) is not yet available, while in the Front Office (FO) section it is always carried out.

Keywords: performance appraisal and the four perspectives of balance scorecard

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah Shubhanallah wata'ala atas limpahan rahmat, taufik, dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga skripsi penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak DR. Hardianto, M.Pd selaku PLT. Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE. MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Bapak Purwantoro, SE. M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.
4. Ibuk Nurul Hidayati, SE. M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Makmur, SE. MMA selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya yang telah banyak memberikan pengorbanan kepada saya, baik itu dukungan moral maupun material.
7. Kepada teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan berupa semangat yang tak henti-hentinya.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan serta informasi berkaitan dengan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuannya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, 5 Januari 2021

Albisani Daulay  
Nim: 1725005

## DAFTAR ISI

### Halaman

#### KATA PENGANTAR

#### DAFTAR ISI

#### DAFTAR GAMBAR

#### DAFTAR TABEL

#### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3.Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitan.....	6
1.5.Sistematika Penulisan.....	8

#### BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU DAN KERANGKA FIKIR

2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1. Kinerja .....	11
2.1.2. Penilaian Kinerja.....	11
2.1.3. Tujuan Penilaian Kinerja .....	13
2.1.4. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	14
2.1.5. <i>Balance Scorecard</i> .....	15
2.1.6. Indikator <i>Balance Scorecard</i> .....	17
2.1.7. Keunggulan <i>Balance Scorecard</i> .....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	24
2.3. Kerangka Alur Fikir .....	26

#### BAB III Metode Penelitian

3.1. Desain Penelitian .....	27
3.2. Informan .....	28
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	29
3.5. Teknik Pengambilan Data .....	31
3.6. Defenisi Operasional .....	32
3.7. Instrument Penelitian.....	33
3.8. Teknik Analisis Data .....	36



## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.1.1. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu .....	42
4.1.2. Visi dan Misi.....	42
4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu.....	44
4.1.4. Motto.....	46
4.1.5. Aktivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu .....	46
4.1.6. Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	49
4.1.7. Izin Mendirikan Bangunan .....	50
4.1.8. Stuktur Organisasi.....	53
4.2. Karakteristik Responden .....	58
4.3. Analisis Data Penelitian .....	59
4.4.1. Finansial.....	60
4.4.2. Pelanggan.....	63
4.4.3. Proses Internal.....	67
4.4.4. Pertumbuhan dan Pengembangan.....	69
4.4. Pembahasan .....	71
4.4.1. Perspektif Finansial.....	74
4.4.2. Perspektif Pelanggan.....	77
4.4.3. Perspektif Proses Internal .....	79
4.4.4. Perspektif Pertumbuhan dan Pengembangan.....	81

## **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	85

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.3 Kerangka Alur Fikir.....	24
Gambar 4.1. Struktus Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu .....	47

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Target dan realisasi penerimaan retribusi IMB.....	3
Tabel 1.3 Penelitian <i>Balance Scorecard</i> .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	28
Tabel 3.2 Kriteria Ekonomi.....	39
Tabel 3.3 Kriteria Efisiensi.....	30
Tabel 4.1. laporan anggaran belanja langsung tahun 2019.....	53