

**ANALISIS KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK
MENGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD*
(Studi Pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang Tahun 2017)**



Skripsi Oleh:
M. Haris Dwi Anggara
01031281419096
Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF
ANALISIS KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD*
(Studi Pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang Tahun 2017)

Disusun oleh :

Nama : M. HarisDwiAnggara
NIM : 01031281419096
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan :

Dosen Pembimbing :

Ketua,

Tanggal : 24 Februari 2018.


Drs.H.Harun Delamat,M.Si.,Ak.
NIP.195501131990031002

Anggota,

Tanggal : 7 APRIL 2018.


Abukosim, S.E., M.M., Ak
NIP.196205071995121001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK
MENGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD*
(Studi Pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang Tahun 2017)

Disusun oleh:

Nama : M. Haris Dwi Anggara

NIM : 01031281419096

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/ Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 26 April 2018 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 26 April 2018

Ketua

Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak.
NIP. 195501131990031002

Anggota

Abukosim, S.E., M.M., Ak.
NIP. 196205071995121001

Anggota

Aryanto, S.E., M. TL., Ak.
NIP: 197408142001121003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak.
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Haris Dwi Anggara

NIM : 01031281419096

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Akuntansi Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

Analisis Kinerja Organisasi Sektor Publik Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang Tahun 2017)

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak

Anggota : Abukosim, S.E., M.M., Ak

Tanggal Ujian : 26 April 2018

Adalah benar karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak saya sebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, April 2018

Pembuat Pernyataan



M. Haris Dwi Anggara

01031281419096

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“(Ingatlah), ketika kamu memohon pertolongan kepada Tuhanmu, lalu diperkenankan-Nya bagimu: “Sesungguhnya Aku akan mendatangkan bala bantuan kepada kamu dengan seribu malaikat yang datang berturut-turut”.
(QS. Al-Anfal 09)

“Sesungguhnya urusan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu hanyalah berkata kepadanya, Jadilah! Maka jadilah ia”.
(QS. Yasin 82)

“Jangan takut akan kegagalan, tapi takutlah ketika anda tidak diberi kesempatan untuk mencoba sama sekali”.
(Annas Almanzour)

“Ketika berani mencoba, mungkin saya salah. Tapi tak berani? Saya pasti kalah. Kalah dengan kehidupan, kalah dengan ujian yang Allah berikan sebagai kesempatan”.
(Putri Purnamasari)

Ku persembahkan Skripsi ini untuk :

- Allah SWT
- Kedua Orang tua
- Saudara – saudaraku
- Teman - temanku
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehinggaskripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Organisasi Sektor Publik Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang Tahun 2017)” dapat diselesaikan sesuai waktu yang direncanakan.

Sebagaimana diketahui, penyusunanskripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam memberi bimbingan, petunjuk serta bantuan dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Seggaff, MSCE, sebagai Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwah, M.Si, Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Arista Hakiki, SE., M.Acc., Ak., sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan nasehat serta masukan-masukan kepada penulis, dan membimbing penulis dengan sabar dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Bapak Abukosim, S.E., M.M., Akselaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan nasehat serta masukan-masukan kepada penulis, dan membimbing penulis dengan sabar dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya atas pembelajaran, serta bantuan dan kemudahan-kemudahan yang telah diberikan selama ini sampai penulis menyelesaikan perkuliahan.
7. Kedua Orang Tua serta Adik yang penulis sayangi, yang dengan tulus ikhlas telah mendidik dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, dorongan moril dan materil serta doa dan cinta yang selama ini diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Andrew Kelly Purba, Ikik Zephyr Ferdiansyah, Dwiki, More Athur, Fajri 09NI, Azhar Muhammad, Ari Choniki, NopriIsmanda, Risman, Fadhil, Jimmy, HafizhIhsan dan teman-teman lainnya yang selalu mendoakan, menasihati, menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Putri Purnamasari yang merupakan orang terdekat penulis yang selalu memberikan dorongan motivasi serta mendoakan penulis sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan.
9. Teman-teman seperjuangan satu dosen pembimbing

10. Pihak-pihaklain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang juga ikut memberikan dorongan, bantuan, dan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan setiap orang yang membacanya.

Palembang, April 2018

Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : M. Haris Dwi Anggara
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 11 Februari 1997
Agama : Islam

Alamat Rumah : Jalan Sikatan No 16 Kelurahan 9 Ilir, Kecamatan
Ilir Timur II, Palembang, Sumatera Selatan.
Nomor Telepon : 082278924424
Email : harisreq@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal

2006 sampai 2010 : SDN 58 Palembang
2010 sampai 2012 : SMP Xaverius 6 Palembang
2012 sampai 2014 : SMA Xaverius 1 Palembang
2014 sampai sekarang : Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi
Universitas Sriwijaya

Pendidikan Non Formal

2014 : Ganesha Operation Cabang Palembang
2016 sampai 2017 : LBPP LIA Cabang Palembang

Riwayat Organisasi

2014 sampai 2016 : Anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Akuntansi
2017 sampai 2018 : Putra – Putri Duta Budaya Kota Palembang

ABSTRAK
ANALISIS KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK
MENGGUNAKAN METODE BALANCED
(Studi Pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang Tahun 2017)

Oleh:
M. Haris Dwi Anggara

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan mengenai pengaruh penerapan *balanced scorecard* terhadap kinerja Organisasi Sektor Publik pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang. Populasi penelitian ini adalah pegawai Dinas Kebudayaan Kota Palembang dan pengunjung yang berjumlah 109 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik quota sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 45 orang. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara survey menggunakan instrumen yaitu kuesioner, yang disebarakan kepada masing-masing responden. Pengujian data penelitian menggunakan analisis regresi berganda. Hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan konsep *balanced scorecard* yang terdiri dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan secara parsial terbukti berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang.

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

Ketua,



Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak
NIP. 195501131990031002

Anggota,



Abukosim, S.E., M.M., Ak
NIP. 196205071995121001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc. Ak
NIP. 197303171997031002

ABSTRACT

ANALYSIS OF PUBLIC SECTOR ORGANIZATIONS
PERFORMANCE USING THE BALANCED SCORECARD METHOD
(Study on Culture Office of Palembang Year 2017)

By:

M. Haris Dwi Anggara

The objective of the research was to find out, analyze, and prove empirically the influence of the implementation of balanced scorecard on the employees' performance at the Culture Office of Palembang. The population was all 109 employees who worked at the Culture Office of Palembang and the visitors, and 45 of them were used as the samples, taken by using random sampling technique. The data were gathered by conducting a survey and using questionnaires which were distributed to the respondents and analyzed by using multiple regression analysis. The result of the research showed that the concept of balanced scorecard, consisted of financial perspective, consumer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective partially influenced the employees' performance at the Culture Office of Palembang.

Key Word : balanced scorecard, financial perspective, customer perspective, internal business processes perspective, learning and growth perspective , public sector organisations performance.

Chairman,



Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak.
NIP. 195501131990031002

Member,



Abukosim, S.E., M.M., Ak
NIP. 196205071995121001

Acknowledged,
Program Chair



Arista Hakiki, S.E., M.Acc. Ak.
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN

Kami Dosen Pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa

Nama : M. Haris Dwi Anggara

NIM : 01031281419096

Jurusan : Akuntansi

Judul : Analisis Kinerja Organisasi Sektor Publik Menggunakan Metode Balanced (Studi Pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang Tahun 2017)

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, April 2018

Ketua

Anggota



Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak.
NIP: 195501131990031002



Abukosim, S.E., M.M., Ak.
NIP. 196205071995121001

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP: 197303171997031002

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Ujian Komprehensif	ii
Lembar Persetujuan Skripsi.....	iii
Surat Pernyataan Integritas.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Riwayat Hidup.....	ix
Abstrak	xi
Abstract	xii
Surat Pernyataan.....	xiii
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel	xviii
Daftar Gambar.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika penulisan.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Landasan Teori.....	6
2.1.a.1	Teori Penetapan Tujuan (<i>Goal Setting Theory</i>)	6
2.1.a.2	Pengertian Kinerja.....	6
2.1.a.3	Pengertian Pengukuran Kinerja.....	6
2.1.a.4	Pengertian Balanced Scorecard	7
2.1.a.5	Perspektif Perspektif Dalam Balanced Scorecard	8
2.1.a.6	Balanced Scorecard di Organisasi Sektor Publik.....	14
2.2	Penelitian Terdahulu	16
2.3	Kerangka Pemikiran	18
2.4	Hipotesis	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	20
3.2	Rancangan Penelitian.....	20
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	21
3.4	Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1	Populasi.....	21
3.4.2	Sampel.....	22
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.6	Teknik Analisis.....	28
3.6.1	Statistika Deskriptif.....	28
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	28
3.6.2.1	Uji Validitas.....	28
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	29
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	29
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas.....	30
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.6.4	Uji Hipotesis.....	31
3.6.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	31

3.6.4.2 Uji Signifikan Simultan.....	32
3.6.4.3 Uji Signifikan Parsial.....	32
3.6.4.4 Koefisien Determinasi.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dinas Kebudayaan Kota Palembang.....	34
4.2 Hasil Penelitian.....	34
4.2.1 Deskripsi Data	35
4.2.1.1 Statistika Deskriptif.....	35
4.2.2 Uji Kualitas Data	38
4.2.2.1 Uji Validitas.....	38
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	41
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	44
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.2.4 Uji Hipotesis.....	47
4.2.4.1 Uji Signifikan Simultan.....	47
4.2.4.2 Uji Signifikan Parsial.....	48
4.2.4.3 Koefisien Determinasi.....	51
4.3 Pembahasan.....	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	55
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3 Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA.....	58
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	60
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 4.1 Statistika Deskriptif	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Konsep Balanced Scorecard.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	40
Tabel 4.5 Uji Kolmogorov Smirnov.....	43
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas.....	44
Tabel 4.7 Uji Glejser	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Signifikan Simultan.....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Signifikan Parsial.....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	41
Gambar 4.2 Uji Normalitas <i>P-Plot</i>	42
Gambar 4.3 Pengujian Heteroskedastisitas Scatterplot.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi memberikan peluang sekaligus tantangan bagi seluruh negara. Salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan adalah banyaknya informasi yang dapat diserap oleh masyarakat sejalan dengan berkembangnya teknologi. Sementara itu, terdapat berbagai tantangan organisasi untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik, yang tidak hanya dituntut bagi sektor private, namun sektor publik dituntut hal yang sama. Bagi bangsa Indonesia tuntutan terhadap kinerja yang baik memerlukan usaha yang sungguh-sungguh untuk mewujudkannya, sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya.

Saat ini, pemerintah dihadapkan pada masalah-masalah yang sangat pelik dan kompleks yang bersifat multidimensional, baik menyangkut masalah sosial, ekonomi, politik, budaya bahkan perilaku manusia yang menuntut adanya perubahan yang mendasar. Untuk menghadapi situasi yang demikian, aparatur pemerintah pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang khususnya dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas baik kemampuan, keterampilan, kreatifitas, keteladanan maupun profesionalisme. Dalam kegiatan operasionalnya, Dinas Kebudayaan tidak bertujuan untuk mencari keuntungan sehingga lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan, Tetapi Dinas Kebudayaan juga harus mengutamakan efektivitas dan efisiensi anggaran karena sebagian

pengeluaran Dinas Kebudayaan masih didanai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Dinas Kebudayaan Kota Palembang merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang sektor publik dalam bidang Kebudayaan. Kegiatan Dinas Kebudayaan bersifat sosial dan ekonomi yang mengutamakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dinas Kebudayaan Kota Palembang sebagai salah satu instansi pemerintah harus mampu memberikan pertanggung jawaban baik secara keuangan maupun non-keuangan kepada pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang mencakup semua aspek. *Balanced Scorecard* merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan pengukuran kinerja baik dari aspek keuangan maupun non keuangan.

Penerapan *Balanced Scorecard* pada pengukuran kinerja organisasi sektor publik bertujuan untuk menyatakan adanya keseimbangan antara berbagai ukuran internal dan eksternal. *Balanced scorecard* dapat membantu organisasi publik dalam mengontrol keuangan dan mengukur kinerja organisasi (Modell 2004). Organisasi publik adalah organisasi yang didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan organisasi publik diukur keberhasilannya melalui efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu organisasi publik harus menetapkan indikator-indikator dan target pengukuran kinerja yang berorientasi kepada masyarakat.

Mahmudi (2013: 21) mengatakan bahwa pada dasarnya pengembangan *Balanced Scorecard* baik pada sektor swasta maupun public dimaksudkan untuk memberikan kepuasan bagi para pelanggan. perbedaannya dapat dilihat dari tujuan maupun pihak-pihak yang berkepentingan. *Balanced Scorecard* dinilai cocok untuk organisasi nirlaba karena *Balanced Scorecard* tidak hanya menekankan pada aspek kuantitatif-finansial, tetapi juga aspek kualitatif dan non-finansial.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Dinas Kebudayaan Kota Palembang menggunakan perspektif-perspektif yang ada dalam *Balanced Scorecard* untuk dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan lewat tulisannya yang berjudul **“ANALISIS KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD (Studi Pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang Tahun 2017)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana kinerja Dinas Kebudayaan Kota Palembang dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Kebudayaan Kota Palembang dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard*.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, memberikan masukan dan menambah kajian ilmu di bidang akuntansi keuangan.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai penilaian kinerja dengan metode *Balanced Scorecard*.

2. Bagi Pihak Dinas Kebudayaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Dinas Kebudayaan sebagai organisasi pelayanan dalam melakukan pengukuran dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard*.

1.5. Sistematika Penulisan

Secara sistematika isi skripsi ini terdiri atas lima bab, dan masing-masing bab terdiri kedalam sub-sub bab secara sistematis. Isi dari skripsi ini disusun sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Didalam bab ini, diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan mengemukakan dan menguraikan berbagai teori yang berkenaan dengan permasalahan yang akan diteliti sebagai landasan untuk menjawab masalah atau pertanyaan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis data, metode pengumpulan data, Definisi operasional dan pengukuran sampel serta metode analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan tentang data-data singkat Kantor Dinas Kebudayaan Kota Palembang dan responden yang menjadi objek penelitian, dan secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan dan hasilnya.

BAB V PENUTUP

Bab penutup ini menyajikan kesimpulan yang ditarik dari hasil analisis penelitian, keterbatasan yang ada dalam penelitian serta saran yang diajukan penulis sehubungan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Adejoka, B.A dan Bayat, S.M. 2014. Evaluation of Performance Management and Development Systems with Balanced Scorecard as a Performance Appraisal Tool At Mthatha General Hospital - Eastern Cape Province. *Journal of Research and Development* Vol. 1, No.7.

Ardianto, E. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media.

Aurora, N. 2010. "Penerapan Balanced Scorecard sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja (Studi Kasus pada RSUD Tugurejo Semarang)". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

Departemen Kesehatan RI. 2005. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Dirjen Binkesmas.

Faishol, Ahmad. 2016. "Analisis Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard terhadap peningkatan kinerja perusahaan (studi kasus pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Lamongan)". ISSN 2502 – 3764 Volume I No. 1, Lamongan (*published*)

Fathoni dan Kesuma, I. 2011. "Analisis Penilaian Kinerja Rumah Sakit dengan Penerapan Balanced Scorecard (Studi Kasus Rumah Sakit "ABC")". *Jurnal Sistem Informasi*. Palembang: Universitas Sriwijaya.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Hasan, I. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Handayani, D.B. 2011. "Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada RSUD Kabupaten Kebumen". *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 2, No. 1, pp: 78-91. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Helmi, Latif. 2013. Pengaruh Kompensasi dan Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Kediri. *Jurnal Otonomi Volume 13 Nomor 1 Januari 2013*. publikasi.uniska-kediri.ac.id.

Kaplan, R.S dan Norton, P.N. 2000. *Menerapkan Strategi menjadi Aksi Balanced Scorecard*. Jakarta: Erlangga.

Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.

Mulyadi. 2001. *Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan: Balanced Scorecard*. Jakarta: Salemba Empat.

Nasir, A., Muhith, A., dan Ideputri, E.M. 2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Panter, A.T., Swygert, K.A., Danistrom, W.G., Tanaka. 1997. Factor Analytic Approaches to Personality Item-Level Data. *Journal of Personality Assesment*. Vol 68.

Wedhasmara, Ade, 2010. Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Bank BNI Kantor Cabang Sutomo Dengan

Iklm Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Tesis. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.*

LAMPIRAN
KUESIONER

Kuesioner Penelitian

ANALISIS KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD*

Kepada Yang Terhormat:

Bapak/Ibu Responden.