

## Kinerja pengelola anggaran rutin dan penyelenggara pelayanan umum di lingkungan Sekretariat Negara dengan pendekatan balanced scorecard

Piping Supriatna, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72646&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Biro Umum Sekretariat Negara selaku unit kerja pengelola anggaran rutin dan penyelenggara pelayanan umum di lingkungan Sekretariat Negara belum pernah melakukan pengukuran kinerja secara menyeluruh dari berbagai aspek pengukuran. Pengukuran yang dilakukan hanya menyangkut aspek finansial saja sedangkan untuk aspek yang lainnya belum tersentuh.

Penelitian ini mencoba untuk melakukan pengukuran dengan pendekatan Balanced Scorecard, yang mengukur kinerja dari 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Populasi penelitian adalah pegawai Biro Umum Sekretariat Negara selaku pengelola anggaran rutin dan penyelenggara pelayanan umum di lingkungan Sekretariat Negara (347 orang), dan pelanggan/penerima layanan yaitu pegawai dan seluruh unit kerja yang mendapatkan pelayanan dari Biro Umum Sekretariat Negara (520 orang). Sebagai sampel, dari pegawai Biro Umum diambil secara acak sebanyak 45 responden, dan dari penerima layanan sebanyak 72 responden terdiri dari pejabat (eselon II, III, dan IV) serta Staf.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja Biro Umum Sekretariat Negara selaku pengelola anggaran rutin dan penyelenggara pelayanan umum di lingkungan Sekretariat Negara dengan menggunakan Balanced Scorecard adalah baik.

Kinerja perspektif keuangan hanya diukur dengan menggunakan indikator tingkat penyerapan anggaran memperoleh skor sangat baik karena daya serap anggaran untuk setiap tahunnya rata-rata mencapai 98,25%. Kinerja perspektif pelanggan/penerima layanan yang diukur dengan menggunakan indikator tingkat kepuasan pelanggan memperoleh penilaian baik dari keseluruhan unsur yang dinilai yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Perspektif kinerja bisnis internal yang diukur dengan menggunakan indikator inovasi memperoleh nilai baik, sedangkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan secara keseluruhan memperoleh nilai cukup baik.