

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan rancangan *balanced scorecard* yang dapat digunakan untuk pengukuran kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sejalan dengan tujuan penelitian tersebut maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Subyek penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Objek penelitian adalah pengukuran kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ditinjau dari empat perspektif *balanced scorecard* yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Teknik pengumpulan data adalah dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian sebagai berikut; (1) Rancangan *balanced scorecard* yang disusun memiliki urutan perspektif yaitu perspektif finansial diikuti perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diikuti perspektif proses internal dan diikuti perspektif pelanggan. (2) *Key Performance Indicator* pada perspektif finansial adalah alokasi sumber daya anggaran dan efisiensi penggunaan anggaran. *Key performance indicator* pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah pengembangan kemampuan sumber daya manusia, teknologi informasi yang memadai dan sarana prasarana yang memadai. *Key performance indicator* pada perspektif proses internal adalah sosialisasi pelayanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan pencatatan sipil, ketepatan dan kecepatan pelayanan pendaftaran penduduk, pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, dan layanan keluhan pelanggan. *Key performance indicator* pada perspektif pelanggan adalah kepuasan pelanggan eksternal dan kepuasan pelanggan internal.

Kata kunci: *balanced scorecard*; perspektif finansial; perspektif pelanggan; perspektif pertumbuhan dan pembelajaran; perspektif proses internal; *Key Performance Indicator*

ABSTRACT

This study aims to produce a balanced scorecard design that can be used to measure the performance of the Surabaya City Population and Civil Registration Service. In line with the objectives of this study, this study used a qualitative descriptive research method. The research subject is the Department of Population and Civil Registration of Surabaya City and the object of research is the measurement of the performance of the Surabaya City Population and Civil Registration Service in terms of four balanced scorecard perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal process perspective and growth and learning perspective. Data collection techniques are documentation and interviews. The data analysis technique used is descriptive qualitative.

The research results are as follows; (1) The balanced scorecard design is structured to have a perspective order, namely a financial perspective followed by a growth and learning perspective followed by an internal process perspective and followed by a customer perspective. (2) Key Performance Indicators from a financial perspective are the allocation of budget resources and the efficiency of budget use. Key performance indicators from the perspective of growth and learning are the development of human resource capabilities, adequate information technology and adequate infrastructure. Key performance indicators from the perspective of the internal process are service dissemination, accuracy and speed of civil registration services, accuracy and speed of population registration services, data utilization and service innovation, and customer complaint services. Key performance indicators from the customer perspective are external customer satisfaction and internal customer satisfaction.

Keywords: balanced scorecard; financial perspective; customer perspective; learning and growth perspective; internal process perspective; key performance indicator