



Balanced Scorecard as A Performance Measurement Instrument for The Obi District Government, South Halmahera Regency

(Balanced Scorecard Sebagai Instrumen Pengukuran Kinerja Pemerintah Kecamatan Obi Kabupaten Halmahera Selatan)

Naswan Hadilia ^{1✉} dan Aspiati A. Samiun ¹

¹ Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Ternate, Indonesia.

✉ Email : naswanhadilia@gmail.com

Info Artikel :	<input checked="" type="checkbox"/> Artikel Penelitian	<input type="checkbox"/> Artikel Pengabdian	<input type="checkbox"/> Riview Artikel
Diterima : 11 Okt 2025, Disetujui : 18 Nov 2025, Publikasi On-Line : 19 Nov. 2025			

Abstract

This study aims to measure the performance of Obi District, South Halmahera Regency, using the Balanced Scorecard method. The Balanced Scorecard is a performance measurement method that is able to provide a comprehensive picture of organizational performance, both from financial and non-financial aspects. The results of the study indicate that financial performance measured through a budget perspective with an effectiveness ratio has increased. In 2022 the effectiveness ratio reached 95.5% and was included in the effective category, in 2023 it increased to 97.2% with an effective category, and in 2024 it reached 98.8% which was also in the effective category. Meanwhile, measurements through the efficiency ratio showed that in 2022 the efficiency value was 28.2% and was included in the very efficient category, in 2023 it was 26.8% in the very satisfactory category, and in 2024 it was 25.5% which was also in the very satisfactory category. Non-financial performance shows that from a customer perspective, the average overall score reached 80% which was included in the satisfactory category. The internal business process perspective also achieved an average score of 75%, indicating a satisfactory rating. Meanwhile, the growth and learning perspective achieved an average score of 69%, remaining in the satisfactory rating.

📖 **Keyword : Balanced Scorecard; Performance Measurement; Obi District.**

I. PENDAHULUAN

Perancangan ukuran kinerja merupakan tahapan penting dalam penerapan *Balanced Scorecard* pada suatu organisasi. Pada lembaga pemerintah, seperti Organisasi Perangkat Daerah (OPD), perancangan *Balanced Scorecard* diawali dengan penentuan komponen-komponen strategi oleh manajemen. Komponen strategi tersebut meliputi visi, misi, tujuan, dan strategi lembaga pemerintah. Komponen-komponen tersebut merupakan penjabaran dari visi, misi, tujuan, dan sasaran yang telah disusun sebelumnya dalam Rencana Strategis (Renstra) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

(LAKIP). Selanjutnya, komponen tersebut disesuaikan dengan kondisi saat ini serta dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi lembaga pemerintah (Abdullah et al., 2022).

Menurut UU No 12 tahun 2008 tentang pemerintah daerah, kecamatan merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten, sehingga segala hal/bidang/sector akan melibatkan pihak kecamatan (BPK RI, 2008). Kecamatan Obi Kabupaten Halmahera Selatan merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dalam pengukuran kinerja organisasinya hanya menggunakan Laporan Kinerja yang diatur dalam perpres RI Nomor 29 Tahun 2014 tentang sistem

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (BPK RI, 2014b). Hal tersebut juga diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Review atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (BPK RI, 2014a). Berdasarkan dua peraturan tersebut telah diubah dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) menjadi Laporan Kinerja (LKJ).

Pemerintah kecamatan merupakan *unit organisasi pemerintahan* yang memiliki peran strategis sebagai penghubung antara pemerintah kabupaten/kota dengan pemerintah desa atau kelurahan. Secara teoritis, kecamatan disebut sebagai level *meso government*, yakni perangkat antara (*intermediate level*) yang bertugas untuk menjalankan fungsi koordinasi, fasilitasi, dan pelayanan kepada masyarakat (Golla et al., 2018).

Salah satu pendekatan yang dianggap mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja organisasi sektor publik adalah *Balanced Scorecard* (BSC). *Balanced Scorecard*, sebagaimana diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton merupakan alat ukur kinerja yang mengintegrasikan perspektif keuangan dan non-keuangan secara seimbang. Jika pada sektor privat *Balanced Scorecard* berorientasi pada penciptaan nilai bagi pemilik modal, maka dalam konteks sektor publik indikatornya berorientasi pada kepuasan publik, pemanfaatan sumber daya, penguatan tata kelola, dan pembangunan kapasitas SDM (Norton & Kaplan, 2018)

Adopsi *Balanced Scorecard* dalam sektor publik telah berkembang pesat, seiring dengan kebutuhan untuk menilai kinerja birokrasi secara lebih holistik. Pendekatan ini mengukur kinerja melalui empat perspektif utama yaitu: perspektif anggaran (sebagai pengganti perspektif keuangan), perspektif pelanggan (masyarakat), perspektif proses internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Masing-masing perspektif tersebut saling terkait dan membentuk kerangka evaluasi kinerja yang menyeluruh bagi pemerintah kecamatan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya (Anggraini et al., 2020). Perspektif proses internal menilai kualitas dan efektivitas proses kerja, sementara perspektif pelanggan menilai tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah kecamatan (Sadmoko, 2019).

Sebagai kecamatan tertua di Kepulauan Obi serta kecamatan yang membawahi beberapa perusahaan tambang besar seperti Harita Nikel, PT Manatiara Persada, dan PT Telaga Bakti

Persada, pemerintah Kecamatan Obi memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan wilayah. Oleh karena itu, diperlukan suatu langkah konkret untuk mengukur sejauh mana kinerja dan kontribusi pemerintah kecamatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Selain itu, rentang kendali antara kecamatan dan desa-desa binaan masih menjadi kendala utama, mengingat beberapa desa hanya dapat diakses melalui transportasi laut sehingga memengaruhi efektivitas koordinasi dan pelayanan.

Dalam konteks tersebut, *Balanced Scorecard* dapat digunakan sebagai alat untuk menilai secara komprehensif kinerja pemerintah kecamatan (Rahayu et al., 2023). Melalui pendekatan ini, dapat dievaluasi apakah kecamatan mampu menyediakan pelayanan administrasi kependudukan secara cepat dan tepat waktu, apakah kecamatan telah melakukan pembinaan yang efektif terhadap pemerintah desa, bagaimana kecamatan mengelola anggaran dan sumber daya yang dimilikinya, serta apakah terdapat upaya peningkatan kapasitas aparatur guna mendukung kualitas pelayanan jangka panjang. Seluruh aspek tersebut dapat diukur melalui *Balanced Scorecard*, yang mampu mengintegrasikan indikator kinerja strategis baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif (Muchran, 2018).

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja Pemerintah Kecamatan Obi Kabupaten Halmahera Selatan dengan menggunakan *Balanced Scorecard* Sebagai Instrumen Pengukuran Kinerja.

II. METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan terdapat dua yaitu :

Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif yang digunakan yaitu perspektif keuangan *Value for Money* (Ekonomi, Efektif dan Efisien). Tetapi karena entitas atau objek penelitian tidak memiliki pendapatan maka pengukuran keuangannya hanya dapat diukur dengan rasio yaitu efektif dan efisien. Untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi pengelolaan belanja menggunakan perbandingan antara realisasi belanja dengan target belanja selama 3 (tiga) tahun yaitu Laporan

Realisasi Anggaran Tahun 2022-2024. Berikut rumus dan kriteria yang digunakan:

Rasio Efektifitas

$$Efektifitas = \frac{Reali. Angg. Belanja}{Target Angg. Belanja} \times 100\%$$

Dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria rasio efektifitas

Nilai (%)	Kategori
>100 %	Sangat Efektif
>90 % - 100 %	Efektif
>80 % - 90 %	Cukup Efektif
>60 % - 80 %	Kurang Efektif
>60 %	Tidak Efektif

Sumber : (Kemendagri, 2024)

Rasio Efiseinsi

Rasio yang menghasilkan output yang maksimal dengan pengelolaan dan penggunaan sumber daya (dana) yang seminimal mungkin. Berikut rumus dan kriteria yang digunakan:

$$Efisiensi = \frac{Realisasi Angg. Belanja Lang.}{Realisasi Angg. Belanja} \times 100\%$$

Dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel2. Kriteria rasio efisiensi

Nilai (%)	Kategori
>100 %	Sangat Efisien
>90 % - 100 %	Efisien
>80 % - 90 %	Cukup Efisien
>60 % - 80 %	Kurang Efisien
>60 %	Tidak Efisien

Sumber : (Kemendagri, 2024)

Analisis Data Kualitatif

Untuk mengukur kinerja dari ketiga perspektif lainnya yaitu perspektif pelanggan, proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran. Ketiga perspektif tersebut diukur dengan cara menyebarkan kuesioner menggunakan skala 5 poin, kemudian hasilnya akan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

Perspektif Pelanggan

Perspektif Pelanggan dapat di ukur menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tingkat Kepuasan = \frac{Skor Presepsi}{Skor Maksimal} \times 100\%$$

Perpektif Proses Bisnis Internal dan Pertumbuhan Serta Pembelajaran

Perspektif Proses Bisnis Internal dan Pertumbuhan Serta pembelajaran dapat di ukur menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tingkat Kepuasan = \frac{Skor Perolehan}{Skor Maksimal} \times 100\%$$

Kriteria kinerja non keuangan dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Kriteria kinerja non keuangan

Nilai (%)	Skala	Kategori
20 - 36	1	Sangat Tidak Memuaskan
36,1 - 52	2	Kurang Memuaskan
52,1 - 68	3	Cukup Memuaskan
68,1 - 84	4	Memuaskan
84,1 - 100	5	Sangat Memuaskan

Sumber : (Kusnadi & Rahayu, 2021)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perspektif Keuangan

Rasio Efektifitas

Berdasarkan Laporan Realisasi Anggaran (LRA) Kecamatan Obi, Kabupaten Halmahera Selatan, rasio efektifitas pada tahun 2022 sebesar 95,5%, yang menunjukkan bahwa pengelolaan anggaran belanja pada tahun tersebut termasuk dalam kategori efektif. Pada tahun 2023, rasio efektifitas meningkat menjadi 97,2%, sehingga tetap berada dalam kategori efektif. Sementara itu, pada tahun 2024 rasio efektifitas mencapai 98,8%, yang juga menunjukkan kategori efektif.

Efektivitas pengelolaan anggaran belanja Kecamatan Obi mencerminkan sejauh mana kemampuan pemerintah kecamatan dalam merealisasikan anggaran belanja sesuai dengan target yang telah direncanakan. Secara umum, pengelolaan anggaran dapat dikatakan efektif karena realisasi anggaran belanja menunjukkan peningkatan setiap tahun, khususnya dari 2022 hingga 2024.

Meskipun realisasi anggaran belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan, pencapaiannya tetap sejalan dengan prioritas anggaran yang telah dirumuskan. Setiap tahun terjadi peningkatan nilai efektifitas, yaitu 95,5% pada tahun 2022, meningkat menjadi 97,2% pada tahun 2023, dan kembali meningkat menjadi 98,8% pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa Kecamatan Obi mengalami peningkatan dalam pengelolaan anggaran belanja sehingga alokasi anggaran dapat direalisasikan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan.

Rasio Efisiensi

Berdasarkan Laporan Realisasi Anggaran (LRA) Kecamatan Obi, Kabupaten Halmahera

Selatan, rasio efisiensi pada tahun 2022 sebesar 28,2%, yang menunjukkan bahwa pengelolaan anggaran belanja pada tahun tersebut berada dalam kategori sangat efisien. Pada tahun 2023, rasio efisiensi menurun menjadi 26,8%, dan tetap berada dalam kategori sangat efisien. Sementara itu, pada tahun 2024, rasio efisiensi kembali menurun menjadi 25,6%, yang juga menunjukkan kategori sangat efisien. Dengan demikian, Kantor Kecamatan Obi dinilai sangat efisien dalam pengelolaan anggaran belanja.

Capaian tersebut menunjukkan bahwa kinerja keuangan Pemerintah Kecamatan Obi

sudah baik dan mengindikasikan bahwa setiap program yang ditetapkan dapat direalisasikan dengan meminimalkan input (belanja) serta memaksimalkan output (program) sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa derajat efektivitas dan efisiensi memiliki nilai yang bervariasi. Selanjutnya, apabila merujuk pada masing-masing rasio, baik efektivitas maupun efisiensi, maka data tersebut dapat ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4. Tingkat efektifitas dan efisiensi

Tahun	Rasio Efektifitas	Derajat Pengelolaan	Rasio Efisiensi	Derajat Pengelolaan
2022	95,5%	Efektif	28,2%	Sangat Efisien
2023	97,2%	Efektif	26,8%	Sangat Efisien
2024	98,8%	Efektif	25,6%	Sangat Efisien

Sumber : Data diolah (2025)

Perspektif Pelanggan

Kepuasan pelanggan atau pengguna jasa mencerminkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya. Semakin tinggi tingkat kepuasan akan menunjukkan outcome (dampak) kebijakan secara positif begitu pula sebaliknya.

Mendudukan pelanggan sebagai mitra adalah upaya organisasi untuk bisa lebih obyektif dan tidak berjarak dengan masyarakat. Berikut ini ringkasan pengukuran kinerja perpektif pelanggan.

Tabel 5. Ringkasan pengukuran kinerja perpektif pelanggan

No Item	Aspek yang Diukur	Total Skor Presepsi	Total Skor Harapan	Nilai Skor	Kategori
1	Wujud Fisik (<i>Tangibility</i>)	620	701	81%	Memuaskan
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	713	796	83%	Memuaskan
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	695	780	85%	Sangat Memuaskan
4	Kepastian (<i>Assurance</i>)	602	680	78%	Memuaskan
5	Empati (<i>Empathy</i>)	660	732	72%	Memuaskan
Rata-Rata Keseluruhan				80%	Memuaskan

Sumber : Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil tersebut di atas, diketahui bahwa secara keseluruhan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Obi kepada masyarakat—baik dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan pemerintahan—memperoleh nilai rata-rata sebesar 81%, sehingga termasuk dalam kategori memuaskan. Dari aspek Wujud Fisik (*Tangibility*), kondisi bangunan atau Kantor Kecamatan Obi sebagai tempat pelayanan, termasuk sarana dan prasarananya, berada dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 80%. Hal ini disebabkan karena sebagian masyarakat (pelanggan) menilai bahwa ruang pelayanan telah memadai. Selanjutnya, pada aspek Keandalan (*Reliability*), masyarakat yang menerima pelayanan menilai bahwa pegawai

bekerja secara terampil sesuai dengan tugas dan fungsinya serta bersikap profesional. Namun demikian, sebagian masyarakat berpendapat bahwa keterampilan pegawai perlu ditingkatkan terutama dalam pemanfaatan teknologi, karena kemampuan teknis di bidang tersebut masih memerlukan pengembangan.

Pada aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), kinerja pelayanan menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dengan persentase sebesar 85%. Hal ini mencerminkan bahwa aparaturnya Kecamatan Obi mampu merespons setiap permasalahan dan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Aspek Kepastian (*Assurance*) memperoleh persentase sebesar 78% dan termasuk kategori memuaskan. Ini menunjukkan bahwa hampir

seluruh responden berpendapat bahwa aparaturnya bersikap sopan dalam memberikan pelayanan serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat juga berharap agar sikap sopan santun tersebut tetap dipertahankan. Sementara itu, aspek Empati (*Empathy*) memperoleh persentase sebesar 72% dan termasuk kategori memuaskan. Hal ini terlihat dari kemampuan aparaturnya yang segera merespons dan mengambil tindakan ketika terjadi masalah di desa maupun lingkungan masyarakat, serta memberikan solusi yang dirasakan bermanfaat bagi masyarakat.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Tujuan utama dari proses bisnis internal pemerintahan adalah untuk menjamin bahwa setiap aktivitas organisasi yakni: (1) dilaksanakan sesuai mandat tugas dan fungsi, (2) Memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan, (3) Dapat diukur, ditelusuri, dan disempurnakan secara berkelanjutan. Berikut adalah Ringkasan Pengukuran Kinerja dari Perspektif Proses Bisnis Internal.

Tabel 5. Ringkasan pengukuran kinerja dari perspektif proses bisnis internal

Dimensi	No. Item	Aspek yang diukur	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Nilai Skor (%)	Kategori
Fasilitas	1	Kondisi Sarana	78	90	75%	Memuaskan
	2	Jumlah Sarana	70	90	72%	Memuaskan
	3	Kelayakan	80	90	78%	Memuaskan
Rata-Rata Dimensi Fasilitas					75%	Memuaskan
Sumber Daya Manusia	4	Kesesuaian jumlah pegawai	75	90	85%	Sangat Memuaskan
	5	Kesesuaian kualifikasi pendidikan	65	90	65%	Sangat Memuaskan
	6	Kesesuaian pendidikan dan penempatan	70	90	70%	Memuaskan
Rata-Rata Dimensi Sumber Daya Manusia					78%	Memuaskan
Proses	7	Ketepatan pelaksanaan program dengan rencana	80	90	85%	Sangat Memuaskan
	8	Kemampuan pegawai dalam mengatasi hambatan	65	90	75%	Memuaskan
	9	Kesesuaian pemberian pelayanan	80	90	85%	Sangat Memuaskan
Rata-Rata Dimensi Proses					82%	Memuaskan

Sumber : Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil tersebut di atas, dimensi fasilitas terdiri atas tiga aspek, yaitu kondisi sarana dan prasarana, jumlah sarana dan prasarana, serta kelayakan sarana dan prasarana. Hasil penyebaran dan pengolahan data menunjukkan bahwa rata-rata skor dimensi fasilitas adalah 75%, sehingga termasuk dalam kategori memuaskan. Dengan demikian, mayoritas pegawai menilai bahwa fasilitas yang tersedia sudah memadai, meskipun tetap diperlukan perbaikan dan pengembangan.

Dimensi sumber daya manusia juga terdiri atas tiga aspek, yaitu kesesuaian jumlah pegawai, kesesuaian kualifikasi pegawai, dan kesesuaian

pendidikan pegawai, dengan rata-rata persentase sebesar 78%, sehingga masuk dalam kategori sangat memuaskan. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara dengan pegawai serta camat, unsur dimensi sumber daya manusia dinilai layak untuk dipertahankan, namun tetap memerlukan penyegaran melalui pelatihan guna meningkatkan kompetensi masing-masing pegawai.

Sementara itu, untuk dimensi proses, ketepatan pelaksanaan program dengan rencana memperoleh persentase sebesar 82% sehingga termasuk dalam kategori memuaskan. Kemampuan pegawai dalam mengatasi hambatan memperoleh persentase 75% yang juga masuk

dalam kategori memuaskan. Adapun kesesuaian pemberian pelayanan memperoleh persentase sebesar 85%, sehingga dikategorikan sangat memuaskan.

Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif ini merupakan fondasi penting bagi pertumbuhan dan peningkatan jangka

panjang organisasi, karena berfokus pada kemampuan organisasi untuk belajar, berkembang, dan beradaptasi terhadap perubahan. Berikut ringkasan pengukuran Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (Tabel 6.).

Tabel 6. Ringkasan Pengukuran Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Dimensi	No. Item	Aspek yang diukur	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Nilai Skor (%)	Kategori
Kemampuan	1	Kepuasan pegawai terhadap program pengembangan	75	90	80%	Memuaskan
	2	Pembinaan oleh pimpinan	65	90	74%	Memuaskan
	3	Kondisi lingkungan kerja yang aman	70	90	77%	Memuaskan
Rata-Rata dimensi Kemampuan					77%	Memuaskan
Motivasi	4	Sistem Reward	44	90	49%	Kurang Memuaskan
	5	Kesempatan mengembangkan diri	50	90	56%	Cukup Memuaskan
Rata-Rata dimensi Motivasi					62 %	Memuaskan

Sumber : Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan proses pertumbuhan dan pembelajaran, yang terdiri atas dimensi kemampuan dan motivasi, berada dalam kategori memuaskan. Dimensi kemampuan yang mencakup tiga aspek—yaitu kepuasan pegawai terhadap program pengembangan yang telah dijalankan, pembinaan oleh pimpinan, serta kondisi lingkungan kerja—memperoleh rata-rata sebesar 77%, yang termasuk dalam kategori memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan fungsional serta diklat yang diberikan telah mampu menunjang kinerja pegawai, meskipun belum seluruh pegawai mengikuti kegiatan tersebut. Aspek pembinaan oleh pimpinan juga berada dalam kategori sangat memuaskan karena secara konsisten dilaksanakan apel pagi dan *briefing* setiap hari. Sementara itu, dimensi motivasi yang terdiri atas dua aspek—yaitu *reward* atau pemberian penghargaan dan kesempatan untuk mengembangkan diri—mendapatkan rata-rata skor sebesar 62%, yang termasuk dalam kategori memuaskan.

Pengukuran Kinerja Secara Menyeluruh

Berikut ini merupakan hasil pengukuran kinerja secara menyeluruh, meliputi dimensi keuangan, dimensi pelanggan, dimensi proses

bisnis internal, serta dimensi pertumbuhan dan pembelajaran. Berikut disajikan ringkasan pengukuran untuk seluruh dimensi tersebut.

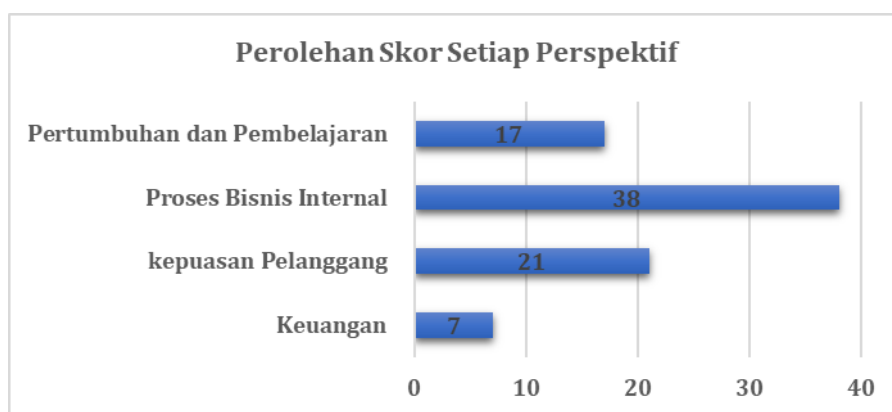
Berdasarkan tabel hasil pengukuran tersebut (Tabel 7), diketahui bahwa total skor kinerja Kecamatan Obi, Kabupaten Halmahera Selatan, adalah 83. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja secara keseluruhan berada dalam kategori *Baik*. Secara umum, Kecamatan Obi telah menunjukkan kinerja yang baik pada aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.

Dapat diketahui bahwa skor rata-rata perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran adalah 17, perspektif Proses Bisnis Internal sebesar 38, perspektif Kepuasan Pelanggan sebesar 21, dan perspektif Keuangan sebesar 7. Hal ini menunjukkan bahwa *Balanced Scorecard* memiliki keterkaitan antarperspektif (Abdullah et al., 2022). Oleh karena setiap perspektif saling berhubungan, maka penggunaan anggaran dapat dinilai efektif dan efisien. Meskipun terdapat keterbatasan anggaran, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap tergolong memuaskan, dan cara pegawai dalam memberikan pelayanan mencerminkan bahwa aspek-aspek dalam proses bisnis internal maupun proses pertumbuhan dan pembelajaran telah berjalan dengan baik.

Tabel 7. Ringkasan pengukuran secara menyeluruh

No	Perspektif	Dimensi	Aspek yang diukur	Nilai (%)	Skor	Kategori	
I	Keuangan	Anggaran Belanja	Efektif	97%	5	SB	
			Efisien	26%	2	TB	
Total Skor Perpektif Keuangan					7		
II	Pelanggan	Kepuasan Pelanggan (Masyarakat)	Wujud Fisik (<i>Tangibility</i>)	81%	4	B	
			Keandalan (<i>Reliability</i>)	83%	4	B	
			Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	85%	5	B	
			Kepastian (<i>Assurance</i>)	78%	4	B	
			Empati (<i>Empathy</i>)	72%	4	B	
Total Skor Perpektif Kepuasan Pelanggan					21		
III	Proses Bisnis Internal	Sumber Daya Manusia	Kondisi Sarana	75%	4	B	
			Fasilitas	Jumlah Sarana	72%	4	B
			Kelayakan	78%	4	B	
			Kesesuaian jumlah pegawai	85%	5	SB	
		Proses	Kesesuaian kualifikasi pendidikan	75%	4	B	
			Kesesuaian pendidikan dan penempatan	75%	4	B	
			Ketepatan pelaksanaan program dengan rencana	80%	4	B	
			Kemampuan pegawai dalam mengatasi hambatan	79%	4	B	
Kesesuaian pemberian pelayanan	85%	5	B				
Total Skor Perpektif Proses Bisnis Internal					38		
IV	Pertumbuhan dan Pembelajaran	Kemampuan	Kepuasan pegawai terhadap program pengembangan	80%	4	B	
			Pembinaan oleh pimpinan	70%	4	B	
		Motivasi	Kondisi lingkungan kerja yang aman	78%	4	B	
			Sistem Reward	49%	2	B	
Kesempatan mengembangkan diri	56%	3	B				
Total Skor Perpektif Pertumbuhan dan Pembelajaran					17		
Total Skor Keseluruhan					83		

Sumber : Data diolah (2025)



Gambar 1. Perolehan skor setiap perspektif

Namun demikian, tetap diperlukan peningkatan jumlah pegawai serta peningkatan kualitas sumber daya manusia guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Selain itu, pemberian *reward* kepada pegawai yang berprestasi atau memiliki kemampuan unggul juga perlu dilakukan. Hal ini sejalan dengan fungsi

aparatur pemerintahan yang dituntut untuk memberikan pelayanan secara optimal sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik (Endah, 2018).

IV. PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja keuangan Kecamatan Obi, Kabupaten Halmahera Selatan, yang dianalisis menggunakan konsep *value for money* melalui rasio efektivitas dan efisiensi, berada pada kategori efektif dan sangat efisien. Hal ini berarti bahwa Kantor Kecamatan Obi mampu melaksanakan anggaran belanja secara optimal, menunjukkan kinerja yang baik, serta merealisasikan setiap program dan kegiatan dengan meminimalkan input (belanja) dan memaksimalkan output (program) sesuai target yang telah ditetapkan. Selanjutnya, kinerja Kecamatan Obi yang ditinjau dari perspektif pelanggan berada dalam kategori memuaskan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan yang baik tercermin dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari perspektif proses bisnis internal, kinerja Kecamatan Obi juga berada dalam kategori memuaskan. Hal tersebut mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik meskipun didukung oleh sumber daya yang terbatas. Sementara itu, kinerja Kecamatan Obi dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran turut menunjukkan kategori memuaskan. Pegawai merasa puas dengan fasilitas, program, pembinaan, serta sistem kerja yang telah diterapkan. Tingkat kepuasan pegawai ini berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. Y., Susilawati, I., Alfathimi, N. A. A., Widyaningsih, A., & Andriana, D. (2022). Balance Scorecard As a Tools For Measuring The Performance of Government Institutions: A Literature Review. *The International Journal of Business Review (The Jobs Review)*, 5(1), 95–102.
- Anggraini, A. M., Sari, R. M., & Fristiani, N. (2020). Implementasi metode balanced scorecard sebagai tolok ukur pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik. *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 1(2), 58–70.
- BPK RI. (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39043/uu-no-12-tahun-2008>. BPK RI.
- BPK RI. (2014a). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132771/permen-pan-rb-no-53-tahun-2014>. BPK RI.
- BPK RI. (2014b). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/41515/perpres-no-29-tahun-2014>. BPK RI.
- Endah, K. (2018). Etika pemerintahan dalam pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141–151.
- Golla, J., Rondonuwu, A., & Kairupan, J. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Kemendagri, P. (2024). <https://ppid.kemendagri.go.id/front/dokumen/detail/500328470>. Ditjen Bina Keuangan Daerah.
- Kusnadi, B. O. P., & Rahayu, Y. (2021). Perspektif Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Organisasi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(1).
- Muchran, M. (2018). Empirical Studies Use The Balanced Scorecard To Measure Government Performance. *Archives of Business Research*, 6(10).
- Norton, D. P., & Kaplan, R. S. (2018). Balanced scorecard. In *The Palgrave encyclopedia of strategic management* (pp. 80–84). Springer.
- Rahayu, S., Yudi, Y., Rahayu, R., & Luthfi, M. (2023). The relationship of balanced scorecard perspectives and government organization performance measurement. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(7), 1881–1902.
- Sadmoko, R. (2019). Penerapan Konsep Balanced Scorecard Dalam Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Pada Institut Pemerintahan Dalam Negeri. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 189–202.



Copyright© 2025. Naswan Hadilia, Aspiati A. Samiun

