



Analisis Pengukuran Kinerja dengan Metode *Balance Scorecard* di Sub bagian Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang

M Gio Vandy Harahap^{1✉}, Paris Johannes Ginting²

Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Prima Indonesia, Medan

DOI: 10.31004/jutin.v7i3.32668

✉ Corresponding author:
[giovandy67@gmail.com]

Article Info	Abstrak
<p><i>Kata kunci:</i> <i>Pengukuran Kinerja;</i> <i>Balanced Scorecard;</i> <i>Humas dan Protokol;</i> <i>DPRD Deli Serdang;</i></p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Subbagian Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang menggunakan metode <i>Balanced Scorecard</i>. <i>Balanced Scorecard</i> adalah alat pengukuran kinerja yang mengevaluasi aspek finansial dan non-finansial. Metode <i>Balanced Scorecard</i> ini dianggap cocok untuk organisasi sektor publik karena memberikan pandangan komprehensif terhadap kinerja organisasi selain dari metrik keuangan. Penelitian ini fokus pada empat perspektif: Keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal, dan Pembelajaran dan Pertumbuhan. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan tentang efektivitas dan efisiensi Subbagian Humas dan Protokol, yang berkontribusi pada pengambilan keputusan yang lebih baik dan peningkatan kinerja di masa depan. Hasil kinerja Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang apabila diukur dengan <i>Balanced Scorecard</i> dengan empat perspektif adalah satu perspektif kurang baik yaitu perspektif keuangan karena terdapat anggaran tidak mencapai tujuan yang ditetapkan, tiga perspektif baik yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran</p>
<p><i>Keywords:</i> <i>Performance</i> <i>Measurement;</i> <i>Balanced Scorecard;</i> <i>Public Relations and Deli;</i> <i>Serdang DPRD Protocol;</i></p>	<p>Abstract</p> <p><i>This research aims to analyze the performance of the Public Relations and Protocol Subdivision of the Deli Serdang DPRD using the Balanced Scorecard method. The Balanced Scorecard is a performance measurement tool that evaluates financial and non-financial aspects. The Balanced Scorecard method is considered suitable for public sector organizations because it provides a comprehensive view of organizational performance apart from financial metrics. This research focuses on four perspectives: Financial, Customer, Internal Business Processes, and Learning and Growth. The research findings are expected to provide insight into the effectiveness and efficiency of the Public Relations and Protocol Subdivision, contributing to better decision making and improved performance in the future. The results of the performance of the Deli Serdang DPRD's Public Relations and Protocol</i></p>

when measured using the Balanced Scorecard with four perspectives are one perspective that is not good, namely the financial perspective because there is a budget that does not achieve the set goals, three good perspectives, namely the customer perspective, the internal business process perspective, the growth and learning perspective.

1. INTRODUCTION

Hubungan Masyarakat atau dikenal dengan sebutan Humas keberadaannya penting dalam sebuah instansi an atau badan publik seperti halnya Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Deli Serdang. Sebagai badan publik DPRD Deli Serdang memiliki kewajiban memberikan informasi secara terbuka dan transparan kepada publik atau masyarakat.

Peran humas dan protokol dalam sebuah instansi an merupakan ujung tombak pembangun citra, pengembangan kepercayaan dan pengelolaan krisis. Peran Humas tersebut seperti hal di atur dalam Peraturan Bupati Deli Serdang Terbagi atas 13 Tugas, beberapa diantaranya Menyusun bahan dan data informasi dan Publikasi di DPRD dan Sekretariat, dan Melaksanakan keprotokolan dan pendokumentasian seluruh kegiatan Pimpinan DPRD dan Anggota DPRD.

Dalam instansi an humas dan protokol sejatinya berada dalam kedudukan tinggi dalam organisasi yang merupakan tangan kanan, mata dan telinga yang berperan penting dalam terlaksananya program-program . Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kinerja instansi an untuk mengukur keberhasilan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi humas dan protokol secara objektif.

Alat ukur kinerja humas dan protokol digunakan untuk pengambilan keputusan dan mengevaluasi kinerja manajemen terkait di lingkungan instansi an. Salah satu metode pengukuran kinerja humas dan protokol yaitu dengan metode *Balance scorecard*. Metode *Balance scorecard* merupakan pengukuran kinerja organisasi berdasarkan aspek finansial dan aspek non finansial. Menurut (Mahmudi, 2010) *Balance scorecard* dinilai cocok untuk organisasi sector publik, karena *Balance scorecard* tidak hanya menekankan pada aspek kuantitatif-finansial, tetapi juga aspek kualitatif dan non finansial. Hal tersebut, sejalan dengan sektor publik yang menempatkan laba bukan hanya sebagai ukuran kinerja utama, namun pelayanan yang cenderung bersifat kualitatif dan nonkeuangan.

2. METHODS

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif merupakan metode yang bertujuan untuk deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka. Angka yang dimulai dari pengumpulan data, menganalisa data memberikan usulan perbaikan. Kemudian, menggunakan metode *Balance scorecard* merupakan pengukuran kinerja organisasi berdasarkan aspek finansial dan aspek non finansial yaitu dalam pengukurannya terdapat, perspektif keuangan, perspektif pelanggan/masyarakat, perspektif proses internal bisnis, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Indikator pengukuran kinerja *balance scorecard* pada Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 1 Indikator Pengukuran Kinerja *Balance scorecard*

Perspektif	Indikator Pengukuran Kinerja	Sumber
Keuangan	<i>Value for Money</i>	(Nordiawan & Hertianti, 2010)
Pelanggan/Masyarakat	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	<i>Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017</i>
Proses Internal Bisnis	- Sarana dan Prasarana - Proses operasional	(Mahmudi, 2010)

Perspektif	Indikator Pengukuran Kinerja	Sumber
Pembelajaran dan Pertumbuhan	- Kapabilitas pegawai - Kapabilitas sistem informasi - Motivasi, pemberdayaan dan selarasan	(Norton et al., 2000)

3. RESULT AND DISCUSSION

3.1 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini yaitu data primer berupa data yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner ditujukan kepada 40 tamu luar dari DPRD Deli Serdang dan 11 pegawai Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner tertutup, dengan total jumlah 9 pertanyaan atribut untuk kuesioner yang ditujukan kepada tamu luar dari DPRD Deli Serdang dan pegawai Humas DPRD Deli Serdang. Kemudian, dari jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 40 untuk tamu luar dan 11 pegawai Humas DPRD Deli Serdang semua memiliki jawaban yang lengkap. Oleh sebab itu, hasil kuisisioner yang digunakan sesuai dengan rumus Slovin yang digunakan. Sampel sebanyak ini sudah cukup dan layak untuk digunakan dalam pengolahan data dengan berdasarkan menggunakan rumus Slovin.

3.2 Pengolahan Data

Pada penelitian ini penulis melakukan uji kecukupan data, uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat ketepatan dan kehandalan angket sebagai alat pengumpul data. Pengujian kecukupan data digunakan rumus Slovin, ini dapat memastikan bahwa ukuran sampel yang diambil cukup representatif terhadap populasi, sehingga hasil analisis akan lebih akurat dan dapat diandalkan. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap skor item dengan skor total menggunakan teknik *Korelasi Pearson (Product Moment)*. Kriteria pengujian menyatakan apabila koefisien korelasi (r_{IT}) \geq korelasi table (r_{tabel}) berarti item angket dinyatakan valid atau mampu mengukur variabel yang diukurnya, sehingga dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data.

Pengujian reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk mengetahui kehandalan dan konsistensi instrumen penelitian sebagai alat untuk mengukur variabel yang diukurnya. Pengujian reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Kriteria pengujian menyatakan apabila koefisien *Cronbach's Alpha* ≥ 0.6 berarti item angket dinyatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel yang diukurnya.

Hasil uji validitas dan reliabilitas angket penelitian untuk perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan & pembelajaran, sebagai berikut :

1. Perspektif Pelanggan

a. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan telah mencukupi (Kadir, 2015). Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah para tamu luar dari DPRD Deli Serdang yang keseluruhan berjumlah 210 instansi. Sedangkan sampel yang diambil sebagai representasi dari populasi tersebut dengan standar perhitungan 40 instansi maka sampel yang diambil sebanyak 40.

Dalam penelitian ini taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% sehingga diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{210}{1 + 210(0,1)^2} = \frac{210}{22} = 9,54 \text{ atau } 10$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh jumlah sampel minimalnya sebesar 10 instansi dan yang diambil pada penelitian ini ada 40 instansi.

b. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*. Kriteria pengujian menyatakan apabila koefisien korelasi (r) \geq korelasi table (r_{tabel}) berarti item angket dinyatakan valid atau mampu mengukur variabel yang diukurinya, sehingga dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 2010).

Terdapat 9 butir pernyataan pada kuesioner untuk divalidasi. Berdasarkan kriteria jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka kuisoner/item tersebut dinyatakan tidak valid. Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan software SPSS untuk item 1 diperoleh nilai r hitung nya sebesar 0,680 utk sample sebesar 25 diketahui r tabelnya adalah 0,396 karena r hitung (0,680) lebih besar dari r tabel (0,396) maka dapat disimpulkan item satu adalah valid dan untuk perspektif pelanggan diketahui bahwa semua nilai koefisien korelasi setiap item dengan skor total (r_{IT}) $>$ nilai korelasi tabel ($r_{tabel} = 0,396$) r_{tabel} didapat dari jumlah sampel yaitu 25 artinya dinyatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian semua item dari angket tersebut dinyatakan valid semua, sehingga 9 item soal dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

c. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas di mana soal dikatakan reliabel apabila soal memberikan hasil yang relatif sama saat dilakukan pengukuran ulang pada subjek yang sama dalam waktu yang berlainan. Bertujuan untuk mengetahui konsistensi dari soal sehingga dapat dipercayai untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. (Dunakhri, 2019). Berikut tabel hasil realibilitas soal kuisoner IKM yang dihitung menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 2 Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.807	9

Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian untuk perspektif pelanggan diketahui bahwa semua variabel menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0.6. Dapat dilihat dari hasil tabel 4.1 yang mengukur variabel-variabel tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel tersebut.

2. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

a. Uji Kecukupan Data

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah para pegawai DPRD Deli Serdang yang keseluruhan berjumlah 110 orang. Sedangkan sampel yang diambil sebagai representasi dari populasi tersebut dengan standar perhitungan 10 orang maka sampel yang diambil sebanyak 25 untuk sampel kuisoner dan 11 orang untuk penelitian.

Dalam penelitian ini taraf signifikansi yang digunakan adalah sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% sehingga diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{110}{1 + 110(0,1)^2} = \frac{110}{12} = 9,16 \text{ atau } 10$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh jumlah sampel minimalnya sebesar 10 orang dan yang diambil pada penelitian ini ada 11 responden.

b. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*. Terdapat 9 butir pernyataan pada kuesioner untuk divalidasi. Berdasarkan kriteria jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka kuisoner/item tersebut dinyatakan tidak valid. Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan software SPSS untuk item 1 diperoleh nilai r hitung nya sebesar 0,627 utk sample sebesar 25 diketahui r tabelnya adalah 0,396 karena r hitung (0,627) lebih besar dari r tabel (0,396) maka dapat disimpulkan item satu adalah valid. Berdasarkan ringkasan hasil pengujian validitas instrumen penelitian untuk perspektif pelanggan diketahui bahwa semua nilai setiap item dengan skor total (r_{IT}) $>$ nilai korelasi tabel ($r_{tabel} = 0,396$) r_{tabel} didapat dari jumlah sampel yaitu 25 artinya dinyatakan valid jika r_{hitung} lebih besar

dari r_{tabel} . Dengan demikian semua item soal dari angket tersebut dinyatakan valid, sehingga 9 item soal dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

c. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas di mana soal dikatakan reliabel apabila soal memberikan hasil yang relatif sama saat dilakukan pengukuran ulang pada subjek yang sama dalam waktu yang berlainan. Bertujuan untuk mengetahui konsistensi dari soal sehingga dapat dipercayai untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Berikut tabel hasil realibilitas soal kuisoner yang dihitung menggunakan SPSS.

Tabel 3 Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.878	9

Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian untuk perspektif pelanggan diketahui bahwa semua variabel menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6. Dapat dilihat dari hasil tabel 4.2 yang mengukur variabel-variabel tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel tersebut.

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian untuk perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan & pembelajaran yang digunakan penulis berupa kuisoner dinyatakan **valid** dan **reliabel**.

3.2.1 Perspektif Keuangan

Dalam mengukur perspektif keuangan dalam penelitian ini di ukur dengan menggunakan metode *value for money* yang terdiri dari tiga indikasi :

a. Rasio Ekonomis

Ekonomis menyangkut biaya yang dipergunakan untuk memperoleh input. Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana cara Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dalam meminimalkan biaya yang di keluarkan. Dibawah ini adalah perhitungan mengenai rasio ekonomis :

$$\begin{aligned} \text{Ekonomis} &= \frac{112.136.097.339,00}{154.211.586.240,00} \times 100\% \\ &= 72,71 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan rasio ekonomi diatas pada Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dalam perhitungan diambil dari realisasi tahun 2022 dengan anggaran tahun 2023 menunjukkan hasil perhitungan 72,71%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dikategorikan kurang ekonomis karena hasil perhitungan kurang dari 100%. Pada anggaran tahun 2023 ini digunakan kurang sesuai dengan kebutuhan yang dianggarkan.

b. Rasio Efektivitas

Rasio efektivitas yaitu rasio yang menggambarkan berhasil atau tidaknya institusi dalam mencapai tujuannya dengan cara membandingkan realisasi anggaran Humas dan Protokol dengan target anggaran Humas Protokol yang di tetapkan. Semakin tinggi rasio efektivitas, maka semakin baik kinerja daerah. Dibawah ini adalah perhitungan mengenai rasio efektivitas :

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{139.296.194.967,00}{154.211.586.240,00} \times 100\% \\ &= 90,33 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan rasio efektifitas diatas pada Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang menunjukkan hasil perhitungan 90,33%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dikategorikan efektif karena hasil perhitungan kurang dari 100%. Karena anggaran penggunaan dana pada tahun ini digunakan untuk pengelolaan administrasi, mendukung kegiatan pengawasan, serta penggunaan dana secara bijaksana.

c. Rasio Efisiensi

Rasio efisiensi adalah rasio yang menggambarkan perbandingan antara besarnya Belanja yang dikeluarkan untuk memperoleh pendadapan terhadap realisasi pendapatan. Perhitungan rasio efisiensi untuk Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang yang diambil dari Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada realisasi tahun 2022-2023, sebagai berikut:

Dibawah ini adalah perhitungan mengenai rasio efisiensi :

$$Efisiensi = \frac{112.136.097.339,00}{139.296.194.967,00} \times 100\%$$

$$= 72,30$$

Berdasarkan perhitungan rasio efesiensi diatas pada Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang menunjukkan hasil perhitungan 72,30%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dikategorikan tidak efisiensi karena terdapat anggaran tidak mencapai tujuan yang ditetapkan. Jika anggaran tidak berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, misalnya dalam mencapai suatu target kinerja atau menghasilkan dampak yang diharapkan, maka anggaran tersebut dianggap tidak efektif. Hal ini disebabkan oleh perencanaan yang buruk, kurangnya pengelolaan yang efisien dan penganggaran yang tidak sesuai.

Dari hasil analisis diatas pada perspektif keuangan dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 4 Kesimpulan Perspektif Keuangan

Keterangan	Hasil
Rasio Ekonomis	Kurang Ekonomis
Rasio Efektifitas	Efektifitas
Rasio Efisiensi	Tidak Efisiensi

Perspektif Pelanggan

Dalam mengukur kinerja perspektif masyarakat peneliti akan menyebar kuisioner kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 jumlah responden ditetapkan sebanyak 40 instansi.

Tabel 4.4 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Responden	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Keterangan
40	Pelayanan Administrasi	3,55	88,82	Sangat Baik

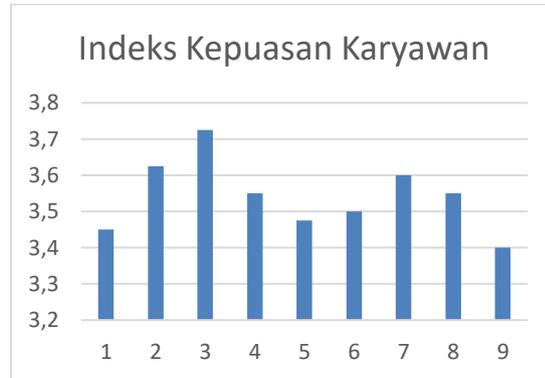
Berdasarkan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan administratif dengan jumlah responden sebanyak 40 responden yang diukur dengan memperhatikan 9 unsur yaitu : persyaratan, sistem/mekanisme/dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan/saran dan masukan, sarana dan prasarana. Menunjukkan jumlah nilai rata-rata tertimbang perunsur sebesar 3,55. Jumlah tersebut jika dikalikan dengan konversi nilai dasar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 25 maka akan diperoleh hasil IKM sebesar 88,82. Nilai 88,82 berada pada interval 81,26 – 100 yang menunjukkan nilai mutu A (Sangat Baik). Nilai mutu A (Sangat

Baik) juga menunjukkan tamu Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang merasa sangat puas dalam memberikan pelayanan administrasi.

Perspektif Internal Bisnis

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah menggambarkan kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki dalam mendukung kegiatan internal. Dapat dilihat dari hasil diagram kuesioner IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada item 8 mengenai sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,550 hal ini menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki DPRD Deli Serdang dilihat dari diagram yang menunjukkan seluruh sarana dan prasarana dalam kondisi baik, yaitu sebagai berikut :



Gambar 2 Diagram Batang IKM

Akan tetapi DPRD Deli Serdang juga membutuhkan tambahan sarana dan prasarana untuk melengkapi kantor seperti keterangan yang dikemukakan oleh Sekwan DPRD Deli Serdang sebagai berikut:

“Prasarana sudah cukup dan sangat baik, hanya saja perlu ditingkatkan dan ditambahkan/diperbaharui sesuai dengan perkembangan jaman”

Berdasarkan wawancara tersebut DPRD Deli Serdang sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang akan dibutuhkan dan disesuaikan dengan perkembangan jaman sehingga tidak ada lagi kendala-kendala dalam kegiatan yang dilakukan oleh DPRD Deli Sedang.

b. Proses operasional

Merupakan aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi, mulai dari saat pertama melayani sampai dengan selesai. Proses operasi pada organisasi menekankan kepada tingkat kemampuan pegawai dalam menjalankan pekerjaan sesuai standar, untuk memberikan pelayanan. Jika kita lihat dari gambar 4.1 pada item 1 s/d 9 dapat dilihat bahwa proses operasional terlihat baik, juga nilai IKM 88,82 berada pada interval 81,26 – 100 yang menunjukkan nilai mutu A (Sangat Baik). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Sekwan DPRD Deli Serdang, menjelaskan bahwa:

“Kinerja diukur secara dalam bentuk sistem evaluasi kinerja yang diupload secara perbulan sesuai dengan aplikasi yang disiapkan oleh , untuk PTT (Pegawai Tidak tetap) dievaluasi secara kehadiran dan evaluasi kinerja selama sebulan. Evaluasi dilakukan secara presentasi dilaporkan secara tahunan”

Artinya, Kinerja pegawai diukur melalui sistem evaluasi kinerja yang diupload setiap bulan sesuai dengan aplikasi yang disediakan oleh. Untuk Pegawai Tidak Tetap (PTT), evaluasi dilakukan berdasarkan kehadiran dan kinerja bulanan. Hasil evaluasi ini kemudian disajikan dalam bentuk laporan tahunan. Sehingga pegawai menjalankan pekerjaannya sesuai standar dalam memberikan kontribusi yang tepat pada masyarakat. Pada pelayanan yang diberikan berdasarkan wawancara kepada Sekwan DPRD Deli Serdang, menjelaskan bahwa. “Pada prinsipnya tidak memberikan pelayanan namun menampung aspirasi masyarakat, aspirasi nya yang diinginkan oleh masyarakat akan ditampung oleh DPRD dan menyampaikannya kepada . Juga mengawasi apa yang telah dilakukan oleh untuk masyarakat”

Berdasarkan wawancara tersebut dalam melakukan proses operasi masyarakat menilai Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang sangat baik dalam dalam menampung aspirasi masyarakat dan menyampaikannya kepada untuk memastikan kepentingan masyarakat terpenuhi.

Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Dalam perpektif pertumbuhan dan pembelajaran, ada tiga indikator yang dapat digunakan oleh suatu organisasi publik/privat sebagai tolak ukur yaitu Kapabilitas pegawai, Kapabilitas Sistem Informasi, dan Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan. Masing – masing indikator terdapat 3 pernyataan.

Jumlah kuisisioner yang dibagikan sebanyak 11 pegawai. Setelah kuisisioner telah diisi maka dapat ditentukan interval guna mengetahui tingkat kepuasan karyawan. Berikut standar yang ditetapkan dalam menentukan interval tingkat kepuasan karyawan :

$$\begin{aligned} \text{IK Maks} &= R \times \text{PP} \times \text{EX Maks} \\ &= 3 \times 11 \times 5 = 165 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IK Min} &= R \times \text{PP} \times \text{Ex Min} \\ &= 3 \times 11 \times 1 = 33 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \text{IK Maks} - \text{IK Min} / 5 \\ &= (165 - 33) / 5 \\ &= 26 \end{aligned}$$

Dimana :

R = Banyak pertanyaan

PP = Jumlah Responden

Ex Maks = Skor maksimal yang diberikan

Ex Min = Skor minimal yang diberikan

Dibawah ini akan dilakukan perhitungan skor pada masing-masing indikator, dengan menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) sebagai berikut :

a. Kapabilitas Pegawai

Kapabilitas pegawai pada penelitian ini ada tiga item pernyataan diantaranya profesional dalam berkerja, kemampuan berkerja dalam menjalankan alat dan etos kerja. Dibawah ini merupakan hasil skor untuk indikator kapabilitas pegawai. Diambil kesimpulan bahwa nilai indeks kepuasan karyawan yang diperoleh sebesar 137. Nilai 137 berada pada interval 114 – 140 yang menunjukkan bahwa kapabilitas yang dimiliki pegawai dikategorikan baik. Sedangkan berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Sekwan DPRD Deli Serdang mengatakan bahwa : "Cukup baik, memumpumi dalam hal pekerjaan dan fungsinya yang sesuai dengan kerja masing-masing"

Dengan demikian, baik pegawai menunjukkan profesionalisme yang tinggi dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing, dengan sistem evaluasi yang ketat dan peran pengawasan yang signifikan, guna memastikan kinerja yang optimal dan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

b. Kapabilitas Sistem Informasi

Kemampuan pekerja saja tidak cukup dalam mencapai tujuan suatu organisasi tetapi masih diperlukan sistem informasi yang terbaik. Diambil kesimpulan bahwa nilai indeks kepuasan karyawan yang diperoleh sebesar 134. Nilai 134 berada pada interval 114 – 140 yang menunjukkan bahwa kapabilitas sistem informasi dikategorikan baik.

c. Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar pegawai mau bekerjasama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Diambil kesimpulan bahwa nilai indeks kepuasan karyawan yang diperoleh sebesar 132. Nilai 132 berada pada interval 114 – 140 yang menunjukkan bahwa Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan dikategorikan baik. Seperti yang dikatakan oleh Sekwan DPRD Deli Serdang dalam hasil wawancara :

“Motivasi yang diterapkan yaitu bekerja dengan ikhlas, apa yang diberikan oleh pimpinan harus dikerjakan sungguh-sungguh tanpa memandang nominal. Juga, setiap bulan akan dipilih pegawai yang terbaik untuk memotivasi pegawai lainnya dalam melaksanakan tugasnya”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa DPRD Deli Serdang memotivasi pegawainya dalam menunjang pekerjaan.

Dilihat dari empat perspektif dalam *balanced scorecard* yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dapat diketahui bahwa kinerja Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang secara umum sudah cukup baik.

Berdasarkan perspektif keuangan dengan metode *value for money* pada Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang menunjukkan pada bagian rasio ekonomis didapatkan hasil 72,71% yang menyatakan kurang ekonomis. Selanjutnya, pada rasio efektifitas didapatkan hasil 90,33% hal ini menunjukkan bahwa kinerja Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dikategorikan cukup efektif. Kemudian, rasio efisiensi didapatkan hasil 72,30% hal ini menunjukkan dikategorikan tidak efektif karena terdapat anggaran tidak mencapai tujuan yang ditetapkan.

Berdasarkan perspektif pelanggan dengan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang menunjukkan bahwa masyarakat/tamu merasa puas atas pelayanan yang dilakukan meliputi pelayanan administrasi. Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Berdasarkan perspektif proses bisnis internal pada Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang menunjukkan bahwa (1) sarana dan prasarana yang ada di Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dalam kondisi baik. (2) Proses Operasional yang dilakukan juga baik. Hal ini berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dalam melaksanakan pelayanan publik. Menurut (Mahmudi, 2010) Pelayanan publik segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan metode Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) pada Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang menunjukkan bahwa : (1) Kapabilitas pegawai yang ada di Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dikategorikan baik karena pegawai mampu melakukan tugas dan tanggung jawabnya. (2) Kapabilitas sistem informasi yang dijalankan di Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang sudah terlaksana dengan baik. (3) Motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan menunjukkan bahwa pegawai Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang baik atau bisa dikatakan puas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian menunjukkan secara umum kinerja yang dilakukan oleh Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dalam keadaan baik. Dalam perspektif ini Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang sudah baik dalam menjalankan dan mengembangkan kinerja yang ada.

Tabel 5 Hasil Pengukuran Kinerja

Perspektif	Baik/ Kurang Baik	Keterangan
Keuangan (<i>Value For Money</i>) a. Ekonomis	Kurang Baik	Bagian rasio ekonomis didapatkan hasil 72,71% yang menyatakan kurang ekonomis pada rentang nilai 85% - 100% yang dikategorikan kurang ekonomis
b. Efektivitas	Baik	Pada rasio efektifitas didapatkan hasil 90,32% hal ini menunjukkan bahwa kinerja Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dikategorikan cukup efektif dengan rentang nilai apabila 90% maka dikatakan efektif

Perspektif	Baik/ Kurang Baik	Keterangan
c. Efisiensi	Kurang Baik	Rasio efisiensi didapatkan hasil 72,30% hal ini menunjukkan dikategorikan tidak efektif karena terdapat anggaran tidak mencapai tujuan yang ditetapkan. Dengan rentang nilai Apabila >40% tidak efisiensi
Pelanggan/Masyarakat	Baik	Menunjukkan jumlah nilai rata-rata tertimbang perunsur sebesar 3,55. Jumlah tersebut jika dikalikan dengan konversi nilai dasar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 25 maka akan diperoleh hasil IKM sebesar 88,82. Nilai 88,82 berada pada interval 81,26 – 100 yang menunjukkan nilai mutu A (Sangat Baik).
Proses Internal Bisnis	Baik	Dari hasil diagram kuesioner IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada item 8 mengenai sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,550 hal ini menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki DPRD Deli Serdang dilihat dari diagram yang menunjukkan seluruh sarana dan prasarana dalam kondisi baik
b. Proses operasional	Baik	Pada kuisoner IKM item 1 s/d 9 dapat dilihat bahwa proses operasional terlihat baik, juga nilai IKM 88,82 berada pada interval 81,26 – 100 yang menunjukkan nilai mutu A (Sangat Baik). Dapat diartikan pada bagian proses operasional apabila diukur dengan <i>Balanced Scorecard</i> dikatakan baik
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Baik	Nilai indeks kepuasan karyawan yang diperoleh sebesar 137. Nilai 137 berada pada interval 114 – 140 yang menunjukkan bahwa kapabilitas yang dimiliki pegawai dikategorikan baik
a. Kapabilitas pegawai	Baik	
b. Kapabilitas sistem informasi	Baik	Nilai indeks kepuasan karyawan yang diperoleh sebesar 134. Nilai 134 berada pada interval 114 – 140 yang menunjukkan bahwa kapabilitas sistem informasi dikategorikan baik.
c. Motivasi, pemberdayaan dan selarasan	Baik	Nilai indeks kepuasan karyawan yang diperoleh sebesar 132. Nilai 132 berada pada interval 114 – 140 yang menunjukkan bahwa motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan dikategorikan baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan dari tabel 4.5 bahwa kinerja Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang apabila diukur dengan *Balanced Scorecard* dengan empat perspektif adalah satu perspektif kurang baik yaitu perspektif keuangan karena terdapat anggaran tidak mencapai tujuan yang ditetapkan, tiga perspektif baik yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja dengan menggunakan *balanced scorecard* pada Sub bagian Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang sudah cukup baik sesuai dengan empat perspektif dalam *balanced scorecard* yaitu sebagai berikut ini :

- a. Perspektif Keuangan, hasil penelitian perspektif keuangan dari perhitungan analisis dan Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dengan metode *valu for money* dapat disimpulkan bahwa pada rasio ekonomi dikategorisasikan kurang ekonomis, untuk rasio efektifitas dikategorisasikan efektif, dan pada rasio efisiensi dikategorisasikan tidak efisiensi.
- b. Perspektif Pelanggan, bahwa masyarakat merasa puas atas pelayan yang dilakukan Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang meliputi pelayanan administrasi.
- c. Perspektif Proses Bisnis Internal, bahwa sarana dan prasarana yang ada di Humas dan Protokol DPRD Deli Serdang dalam kondisi baik, dan proses operasional yang dilakukan juga sangat baik.
- d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelanjaraan, menyatakan bahwa setiap indikator yang terdiri dari kapabilitas pegawai, kapabilitas sistem informasi dan motivasi, perberdayaan dan keselarasan dijalankan dengan baik jadi bisa dikatakan puas

5. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi)* (Revisi). Bumi Aksara.
- Dunakhri, S. (2019). Uji Reliabilitas dan Normalitas Instrumen Kajian Literasi Keuangan. *Prosding Seminar Nasional Lembaga Penelitian Universitas Negeri Makassar*, 1–4.
- Kadir. (2015). Statistika Terapan: Konsep, Contoh Dan Analisis Data Dengan Program SPPSS/Lisrel Dalam Penelitian. In *Jakarta: RajaGrafindo Persada* (Vol. 13, Issue 1).
- Mahmudi. (2010). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi Kedu). Unit Penerbit dan Pечetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Nordiawan, D., & Hertianti, A. (2010). *Akuntansi Sektor Publik* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Norton, D. P., Pasla, P. R. Y., Sumiharti, Y., Kristiaji, W. C., & Kaplan, R. S. (2000). *Balanced scorecard: Menerapkan strategi menjadi aksi*. Erlangga.