

## ABSTRAK

### PENGUKURAN KINERJA DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA SURAKARTA DENGAN *BALANCED SCORECARD*

Fransisca Rahmani Wulandari  
042114149  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2008

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Pendapatan Daerah dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dan mengetahui prospek aplikasinya.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada Dinas Pendapatan Daerah. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, kuesioner, wawancara, dan observasi yang ditujukan kepada kepala dinas serta sub dinas, pegawai, dan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis rasio-rasio keuangan (perspektif keuangan) dan analisis *Multiattribute Attitude Model* untuk perspektif wajib pajak, perspektif proses internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Pendapatan Daerah ditinjau dari: (1) perspektif keuangan adalah kurang baik (rasio efisiensi pajak daerah dan efektivitas pajak daerah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun sedangkan untuk rasio efektivitas retribusi daerah cenderung menurun); (2) perspektif wajib pajak adalah sangat baik (MAM=36,67); (3) perspektif proses internal adalah baik (meliputi ukuran inovasi proses dan inovasi administratif); (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah sangat baik (pegawai puas (MAM= 70,35) terhadap atribut koordinasi hubungan kerja, penghargaan, motivasi dan dukungan dan kepala dinas serta subdinas sangat puas (MAM=30,65) terhadap kapabilitas pegawai, kualitas sistem informasi serta motivasi, inisiatif, dan pendelegasian wewenang. Dan dari hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi *balanced scorecard* mungkin untuk diaplikasikan pada instansi pemerintah khususnya Dinas Pendapatan Daerah.

## ABSTRACT

### PERFORMANCE MEASUREMENT OF “DINAS PENDAPATAN DAERAH” OF SURAKARTA MUNICIPALITY USING *BALANCED SCORECARD*

Fransisca Rahmani Wulandari  
NIM: 042114149  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2008

The aim of this research was to measure the performance of “Dinas Pendapatan Daerah” using *balanced scorecard* and to know its application prospect.

The type of research of this study was a case study at “Dinas Pendapatan Daerah”. The data collection techniques were observation, interviews, documentation, and questionnaire that were addressed to the head of the office, personnels, and the tax payer of “Dinas Pendapatan Daerah”. The data analysis used were monetary ratio analysis ratio for financial perspective and *Multiattribute Attitude Model* was applied in order to reveal the tax payer’s perspective; internal process perspective; learning and growth perspective.

The result of this research showed that Dinas Pendapatan Daerah’s performance as seen from: (1) financial perspective was unfavorable (the tax efficiency ratio and the tax effectiveness ratio were increasing year by year, and on the other side the retribution effectiveness ratio is decreasing); (2) the tax payer’s perspective was very favorable (MAM=36,67); (3) the internal process perspective was favorable (consist of measurement of process innovation and administrative innovation); (4) learning and growth perspective was very favorable (the employee was satisfied (MAM=70,35) with the atribut of working relationship, achievement, and motivation, and the head of the office very satisfied (MAM=30,65) with the employee’s capabilities, the quality of information system and motivation, initiative and the handover authority. And the evaluation result showed that the application of *balanced scorecard* was possible to be applied at government office especially “Dinas Pendapatan Daerah”.