

## ABSTRAK

Untuk meningkatkan kinerja instansi, Pemerintah telah mencanangkan Reformasi birokrasi sehingga tujuan agar Instansi dan Lembaga pemerintah pusat maupun daerah untuk menjadi: akuntabel, kompetitif, ramah rakyat, dan berfokus pada kinerja dapat terwujud. Penelitian dilakukan kepada 120 responden yang terdiri dari para pegawai Mahkamah RI di empat peradilan di Bandung yang digunakan berdasarkan empat perspektif dalam *balanced scorecard* yakni Perspektif Customer, Perspektif Keuangan, Perspektif Proses Bisnis Internal Dan Persepektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan dengan menggunakan analisa statistic yaitu metode analisa regresi berganda.

Berdasarkan hasil Penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan pengukuran kinerja berdasar pada *Balance Scorecard* dengan empat perspektif kinerja yaitu Perspektif *Customer/Pelayanan Publik*, Perspektif Keuangan (*Shareholder*), Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap kinerja instansi Peradilan di bawah Mahkamah Agung di Bandung.

Adapun Perspektif yang paling mempengaruhi kinerja 4 Peradilan di bawah Mahkamah Agung di Bandung adalah Perspektif Keuangan dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

## ABSTRACT

To improve government institution performance, the Government has launched a bureaucratic reform so that central and regional government agencies are expected to be: accountable, competitive, people-friendly, and focused on performance. The study was conducted on 120 respondents consisting of Indonesian Court officials in four courts in Bandung which were used based on four basic perspectives *financial perspective*, *customer perspective*, *internal business process perspective* and *learning and growth perspective*. The method used in this research is multiple regression analysis

Based on the results of Multiple Research stated that the application of performance measurement by the application of the Balance Scorecard through four perspectives, namely the Customer / Public Service Perspective, Financial Perspective (Shareholder), Internal Business Process Perspective and Learning Perspective and growth affected the performance of the institution under the Supreme Court in Bandung

The financial and the learning and growth perspective have a significant influence affected the performance of the institution under the Supreme Court in Bandung

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1. Kajian Pustaka .....	10
2.1.1. Kinerja .....	10
1) Pengertian Kinerja .....	10
2) Kinerja Instansi Pemerintah .....	11
2.1.2. <i>Balance Scorecard</i> .....	12
1) Konsep dan Perkembangan <i>Balance Scorecard</i> .....	12
2) Pengertian <i>Balance Scorecard</i> .....	14
3) Keunggulan <i>Balance Scorecard</i> .....	16
4) Perspektif <i>Balance Scorecard</i> .....	16

5) <i>Balance Scorecard</i> Untuk Sektor Pemerintahan/ Organisasi Nirlaba .....	17
6) Indikator Kinerja Utama (IKU) .....	20
7) Komunikasi dan <i>Monitoring</i> .....	21
2.1.3 <i>Balance Scorecard</i> Pada Mahkamah Agung .....	22
1) Visi Mahkamah Agung .....	23
2) Misi Mahkamah Agung .....	25
3) Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> pada Mahkamah Agung ....	26
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	29
2.3. Kerangka Berpikir .....	31
2.4. Pengajuan Hipotesis .....	31
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	33
3.1. Rancangan Penelitian .....	33
3.2. Populasi dan Sample .....	33
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.3.1. Angket dan Kuisioner .....	34
3.3.2. Dokumentasi .....	34
3.4. Teknik Analisa Data .....	35
3.4.1. Definisi Operasional .....	35
3.5. Metode Analisa Data .....	38
3.5.1. Uji Validitas .....	38
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	40
3.5.3. Pengujian Hipotesis .....	40
3.5.4. Analisa Data .....	41
1) Uji Asumsi Klasik .....	41
a. Uji Normalitas .....	42
b. Uji Multikolinieritas .....	42
c. Uji Heteroskedasitas .....	43
2) Regresi Linier Berganda .....	43
3) Uji-F (Simultan) .....	45

4)	Uji-T (Parsial) .....	46
5)	Koefisien Determinasi .....	48
3.6.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	49
4.1.1.	Pengujian Instrumen .....	49
1.	Uji Validitas	
1)	Perspektif <i>Customer/Pelayanan Publik</i> .....	49
2)	Perspektif Keuangan ( <i>Shareholder</i> ) .....	50
3)	Perspektif Proses Bisnis Internal .....	51
4)	Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan .....	52
5)	Kinerja Perusahaan .....	53
2.	Uji Validitas .....	54
4.1.2.	Data Responden .....	56
1)	Jabatan .....	56
2)	Jenis Kelamin .....	56
4.1.3	Analisa Deskriptif .....	58
4.1.4.	Analisa Data .....	59
4.1.4.1	Analisis Uji Asumsi Klasik .....	59
1)	Uji Normalitas .....	59
2)	Multikolinearitas .....	61
3)	Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.1.4.2	Analisis Korelasi .....	62
4.1.4.3	Analisis Regresi Berganda .....	66
4.1.4.4	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) .....	68
4.1.5.5	Pengujian Hipotesis dan Koefesien (Uji t) .....	69

4.1.5.	Pengaruh Antar Variabel .....	70
1)	Pengaruh Variabel Perspektif <i>Customer/ Pelayanan</i>	
	Publik, terhadap kinerja instansi .....	70
2)	Pengaruh Variabel Perspektif Keuangan ( <i>Shareholder</i> )	
	terhadap Kinerja Instansi .....	71
3)	Pengaruh Variabel Perspektif Proses Bisnis	
	Internal terhadap kinerja instansi .....	72
4)	Pengaruh Penerapan BSC melalui Perspektif	
	Pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja instansi.....	73
4.1.6	Koefesien Determinasi .....	74
4.2.	Pembahasan .....	75
BAB V	Kesimpulan dan Saran .....	79
5.1.	Kesimpulan .....	79
5.2.	Saran .....	80
Daftar Pustaka	.....	81
Lampiran		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Hubungan <i>Balance Scorecard</i> , Rencana Strategis dan <i>Road Map</i> .....	4
Gambar 2.1	Proses pembentukan visi .....	24
Gambar 2.2.	Hubungan antara perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i> Mahkamah Agung .....	28
Gambar 3.1.	Desain Operasional Penelitian .....	36
Gambar 4.1	Normal Probability Plot .....	60
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perbandingan Organisasi Sektor Privat dan Publik .....	18
Tabel 2.2.	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> pada Sektor Privat dan Sektor Publik .....	20
Table 2.3.	Proporsi Indikator Kinerja utama .....	21
Tabel 2.3.	Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 4.1.	Hasil Perhitungan Nilai Validitas Variabel Perspektif <i>Customer</i> / Pelayanan Publik (X1) .....	50
Tabel. 4.2.	Hasil Perhitungan Nilai Validitas Variabel Perspektif Keuangan .....	51
Tabel 4.3.	Hasil Perhitungan Nilai Validitas Variabel Perspektif Proses Bisnis Internal .....	52
Tabel 4.4.	Hasil Perhitungan Nilai Validitas Variabel Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan .....	53
Tabel 4.5.	Hasil Perhitungan Nilai Validitas Variabel Kinerja Perusahaan	54
Tabel 4.6.	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.7.	Posisi Jabatan Responden .....	56
Tabel 4.8.	Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 4.9.	Pendidikan Responden .....	57
Tabel 4.10.	Statistik Deskriptif masing-masing Variabel .....	58
Tabel 4.11.	Hasil Uji Normalitas Data.....	59
Tabel 4.12.	Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.13	Hasil Korelasi antar Variabel .....	62
Tabel 4.14	Hasil Koefisien regresi .....	66
Tabel 4.15	Hasil Uji Anova (Uji F) .....	69
Tabel 4.16	Hasil Uji t .....	70
Tabel 4.17	Hasil Uji Korelasi dan Koefesien Determinasi .....	74