

# PENERAPAN *BALANCED SCORECARD* DALAM PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH DI KOTA BATAM

Rahmat Hidayat<sup>1)</sup> Jessica Elisabet Samosir<sup>2)</sup> <sup>1 2</sup> Prodi Administrasi Bisnis Terapan  
Politeknik Negeri Batam rahmat@polibatam.ac.id

## ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui kinerja pelayanan pengangkutan sampah di Kota Batam diukur dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. Konsep *Balanced Scorecard* banyak digunakan sebagai pengukuran kinerja organisasi sektor swasta dan publik. Konsep *Balanced Scorecard* memiliki beberapa keunggulan yaitu : terukur, seimbang, komprehensif dan koheren. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan inferensial. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner terhadap pengguna jasa pelayanan pengangkutan sampah sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam. *Balanced Scorecard* terdiri dari empat perspektif yaitu : perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Empat perspektif tersebut diukur kemudian dinilai dengan menggunakan *Balanced Scorecard* dan hasil dari kinerja pelayanan pengangkutan sampah mendapatkan nilai baik dengan skor 0,6. Dengan hasil tersebut, Dinas Lingkungan Hidup dapat menggunakannya sebagai bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang.

**Kata Kunci :** Kinerja, perspektif keuangan, proses bisnis internal, pelanggan, pertumbuhan dan pembelajaran.

---

## PENDAHULUAN

Kota Batam merupakan bagian dari Provinsi Kepulauan Riau, berada di lokasi strategis dijalur perdagangan selat malaka menjadikan Kota Batam memiliki keunggulan dari daerah lain. Kota Batam saat ini ditopang oleh empat pilar pembangunan yaitu sebagai Kota industri, jasa, alih kapal dan pariwisata yang terkenal di tingkat Nasional dan Internasional. Namun seiring dengan pertumbuhan pembangunan, berdampak juga pada tingginya angka Pertumbuhan penduduk di Kota Batam. Angka pertumbuhan penduduk di Kota Batam mencapai 8 % pertahun, baik akibat migrasi penduduk dari daerah lain maupun tingginya angka kelahiran di Kota berbentuk kalajengking ini. Hal ini tentunya berdampak pada permasalahan sampah yang dihasilkan penduduk Batam.

Jumlah penduduk Batam sampai dengan akhir tahun 2016 yang dirilis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam berjumlah 1.238.128 jiwa yang tersebar di 9 Kecamatan. Bila diasumsikan jumlah sampah yang dihasilkan perjiwa 0,7 kg, maka perhari warga Batam menghasilkan sampah sebanyak 867 ton/hari. Tingginya angka timbulan sampah yang dihasilkan warga Batam tersebut merupakan masalah bila tidak dikelola secara bijak. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah dijelaskan bahwa peran masyarakat untuk membantu mengelola sampah dari tingkat Rukun Tetangga hingga tingkat Kota.

Pelayanan Pengangkutan Sampah yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang bergerak di bidang sektor publik dalam hal jasa pengangkutan sampah. Kegiatan yang orientasinya pada pelayanan untuk menjadikan Kota Batam yang bersih, sehat dan hijau dan melaksanakan visi misi Kota Batam sebagai kota yang Madani. Sebagai salah satu instansi pemerintah harus mampu memberikan pertanggungjawaban baik secara keuangan maupun non keuangan kepada Pemerintah Daerah dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang mencakup semua aspek.

Pelayanan Pengangkutan Sampah tidak dapat dipungkiri adalah masalah yang menjadi sorotan di Kota Batam, seiring bertumbuhnya pembangunan demi pembangunan serta meningkatnya jumlah penduduk Kota Batam haruslah sesuai dengan Kebutuhan Sarana dan Prasarana. Ketidakesesuaian hal tersebutlah yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya, terdapat komplain dari masyarakat atas pelayanan yang terlambat, pertanyaan-pertanyaan meliputi cara pengelolaan persampahan yang tidak teratur. Untuk itulah diperlukan adanya pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, dimana alat pengukuran kinerja ini mencakup semua aspek yang kemudian dikelompokkan menjadi empat perspektif utama yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Adanya fakta bahwa banyak perusahaan yang mengadopsi konsep *Balanced Scorecard* menunjukkan banyak perubahan yang signifikan, antara lain: manajemen semakin berorientasi pada pelanggan, waktu respon terhadap pelanggan semakin cepat, perbaikan kualitas pelayanan, penekanan pada kerja tim, waktu untuk launching produk baru berkurang, dan manajemen lebih berorientasi pada masa depan (Mahmudi, 2007).

Pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard (BSC)* dianggap paling tepat karena didalamnya terdapat empat variabel yang diukur secara komprehensif yaitu perspektif pelanggan, keuangan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Pada metode lama keberhasilan suatu organisasi umumnya hanya diukur dari perspektif keuangan saja namun dengan metode *Balanced Scorecard*, diharapkan publik dapat mengetahui kinerja pelayanan pengangkutan sampah Kota Batam. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : —Bagaimanakah kinerja pelayanan pengangkutan sampah Kota Batam diukur dengan menggunakan *Balanced Scorecard*?

## **METODE**

### **Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan aktifitas rangkaian kegiatan atau proses yang dilakukan secara berkesinambungan dan bertahap dimulai dari perencanaan, sampai pada penyajian hasil penelitian. Berdasarkan judul yang telah disebutkan pada latar belakang penelitian dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja Pelayanan Pengangkutan Sampah Kota Batam dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengukur kinerja pelayanan pengangkutan sampah Kota Batam secara komprehensif yang meliputi empat variabel yang ada dalam metode *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif pelanggan, keuangan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Pada organisasi pemerintah, penerapan *Balanced Scorecard* memerlukan beberapa penyesuaian yang disebabkan perbedaan fokus utama, tujuan, ukuran serta target organisasi publik dengan sektor swasta (Gasperz, 2005).

Sesuai dengan urutannya, pada organisasi publik perspektif yang pertama yaitu perspektif pelanggan. Pada perspektif ini peneliti berusaha mengukur kinerjanya dengan menggunakan model serqual dengan 5 indikator. Tingkat kepuasan pelanggan yang

didapatkan dari kuesioner menunjukkan keberhasilan perspektif pelanggan. Yang kedua adalah perspektif keuangan, pada perspektif ini peneliti menggunakan Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja selama tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2014, 2015, dan 2016. Keberhasilan pada perspektif ini diukur dari persentase besarnya aspek penyerapan selama tiga tahun terakhir. Yang ketiga adalah perspektif proses bisnis internal. Pada perspektif ini penulis mengukur kinerja melalui tiga dimensi dan tiga indikator berupa kuesioner pertanyaan tingkat kepuasan yang diperoleh dari indikator menunjukkan kinerja pada perspektif proses bisnis internal. Yang keempat adalah perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pada perspektif ini kinerja diukur dengan menggunakan data sekunder, yaitu data retensi petugas, dan produktivitas petugas. Perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah ikatan strategis yang merupakan hubungan sebab akibat. Melalui analisis data kinerja diperoleh pada keempat perspektif ini akan didapatkan gambaran keberhasilan kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam.

Penelitian dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Analisis penelitian menggunakan sumber data primer dan sekunder. Instrumen penelitian ini sebelumnya diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu sebelum digunakan untuk mengumpulkan data. Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, dianalisis untuk menjawab rumusan masalah. Kesimpulan adalah akhir periode penelitian yang merupakan jawaban rumusan masalah.

### **Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kota Batam yang merasakan pelayanan pengangkutan sampah yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2011). Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif karena harus mewakili populasi secara keseluruhan.

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *proportional random sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan perbandingan. Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional. Pengambilan sampel berdasarkan jumlah penduduk Kota Batam per Oktober 2016 sebanyak 1.238.128 jiwa. Kota Batam terbagi atas 9 Kecamatan yaitu : Kecamatan Sei Beduk, Sagulung, Nongsa, Batam Kota, Sekupang, Batu Aji, Lubuk Baja, Batu Ampar, dan Bengkong.

## **HASIL PENELITIAN**

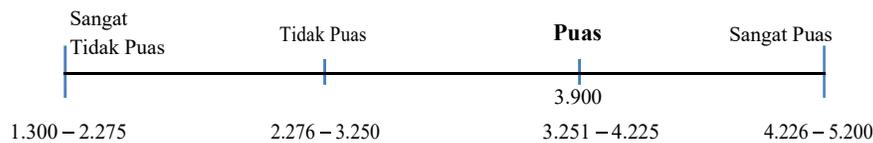
### **Perspektif Pelanggan**

Dari data yang telah dikumpulkan dari hasil kuesioner dapat ditentukan interval kepuasan pelanggan/masyarakat pengguna jasa pelayanan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada layanan sebagaimana dirumuskan dalam Mahsun (2009). Penetapan tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat pada layanan secara keseluruhan didasarkan pada skala yang digunakan untuk mengolah data.

$$\begin{aligned}
 \text{IK Maks} &= \text{PP} \times \text{R} \times \text{EXMaks} \\
 &= 13 \times 100 \times 4 \\
 &= 5.200 \\
 \text{IK Min} &= \text{PP} \times \text{R} \times \text{EXMin} \\
 &= 13 \times 100 \times 1 \\
 &= 1.300 \\
 \text{Interval} &= (\text{IKMaks} - \text{IKMin}) : 4 \\
 &= (5.200 - 1.300) : 4 \\
 &= 975 \\
 \text{IKK} &= \text{Interval} \times \text{EXMaks} \\
 &= 975 \times 4 \\
 &= 3.900
 \end{aligned}$$

Sehingga skala tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat dapat dikategorikan sebagai berikut :

1.300 – 2.275 Sangat tidak puas  
 2.276 – 3.250 Tidak puas  
 3.251 – 4.225 Puas  
 4.226 – 5.200 Sangat puas



Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan/masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, diperoleh hasil indeks kepuasan pelanggan (IKK) pada aspek pelayanan sebesar 3.900 sehingga hasil IKK tersebut apabila dicocokkan pada skala tingkat kepuasan pelanggan berada pada interval 3.251 – 4.225 yang berarti dalam kategori puas.

### Perspektif Keuangan

Dalam melaksanakan program dan kegiatannya, Dinas Lingkungan Hidup mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Kota Batam. Dalam perspektif keuangan terdapat ukuran yang dijadikan penilaian yaitu penyerapan anggaran.

**Tabel 1**  
**Penyerapan Anggaran Tahun 2014-2016**

Tahun	Anggaran	Realisasi Anggaran	Persentase
2014	Rp. 113.435.545.894,04	Rp. 99.949.398.753,10	86%
2015	Rp. 108.968.184.113,70	Rp. 99.780.674.731,47	92, 95%
2016	Rp. 127.380.437.263,08	Rp. 115.148.844.135,97	89,78%

Dari tabel diatas menunjukkan secara umum kinerja perspektif keuangan untuk rasio ini adalah cukup ekonomis, karena kinerja keuangan dikatakan ekonomis apabila diperoleh nilai lebih dari 100% ( $x > 100\%$ ) untuk rasio penyerapan ini. Salah satu cara untuk mengukur rasio ini adalah dengan memperbandingkan apakah biaya organisasi lebih besar dari jumlah yang telah dianggarkan oleh organisasi. Persentase penyerapan anggaran dari tahun 2014 sampai 2016 mengalami fluktuatif yaitu pada tahun 2014 penyerapan anggaran sebesar 86

persen hal ini mengindikasikan bahwa realisasi pengeluaran tidak melebihi anggaran yang ditetapkan dan dinyatakan cukup baik. Pada tahun 2015 naik menjadi 92,95 persen hal ini menunjukkan bahwa kinerja Dinas Lingkungan Hidup semakin baik dan pada tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 89.78 persen dan dinyatakan masih baik. Rasio persentase penyerapan anggaran ini menunjukkan tingkat kemampuan instansi dalam menggunakan anggaran yang telah ditetapkan. Semakin tinggi rasio persentase penyerapan anggaran berarti semakin baik kinerjanya. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa penyerapan anggaran Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dari tahun ketahun tidak pernah melampaui anggaran yang ditetapkan atau dengan kata lain realisasi pengeluaran selalu lebih kecil bila dibandingkan dengan anggaran yang telah ditetapkan. Untuk itu Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam perlu lebih memfokuskan diri dalam penyusunan anggaran, sehingga anggaran yang telah ditetapkan tidak terlalu besar ataupun terlalu kecil sehingga dapat mencapai target 100 persen atau mendekati.

### Perspektif Proses Bisnis Internal

Dari data kuesioner yang telah dikumpulkan dapat ditentukan interval kepuasan pelanggan/masyarakat pengguna jasa pelayanan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada proses bisnis internal sebagaimana dirumuskan dalam Mahsun (2009). Penetapan tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat pada layanan secara keseluruhan didasarkan pada skala yang digunakan untuk mengolah data.

$$\begin{aligned} \text{IK Maks} &= \text{PP} \times \text{R} \times \text{EXMaks} \\ &= 3 \times 100 \times 4 \\ &= 1.200 \end{aligned}$$

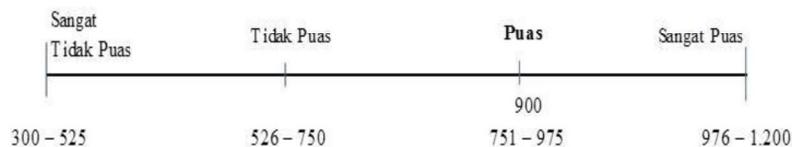
$$\begin{aligned} \text{IK Min} &= \text{PP} \times \text{R} \times \text{EXMin} \\ &= 3 \times 100 \times 1 \\ &= 300 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (\text{IKMaks} - \text{IKMin}) : 4 \\ &= (1.200 - 300) : 4 \\ &= 225 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKK} &= \text{Interval} \times \text{EXMaks} \\ &= 225 \times 4 \\ &= 900 \end{aligned}$$

Sehingga skala tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat dapat dikategorikan sebagai berikut :

300 – 525	Sangat tidak puas
526 – 750	Tidak puas
751 – 975	Puas
976 – 1.200	Sangat puas



Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan/masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, diperoleh hasil indeks kepuasan pelanggan (IKK) pada aspek pelayanan sebesar 900 diperoleh dari jumlah

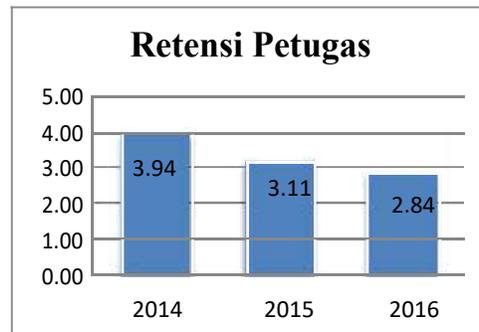
interval dikalikan skor maksimal sehingga hasil IKK tersebut apabila dicocokkan pada skala tingkat kepuasan pelanggan berada pada interval 751 – 975 yang berarti dalam kategori puas.

### Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Indikator dalam perspektif ini ada 3 yaitu : pelatihan petugas, rasio retensi petugas, dan rasio pengadaan dan pemanfaatan penggunaan teknologi. Pengukuran ketiga rasio tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Rasio Retensi Petugas

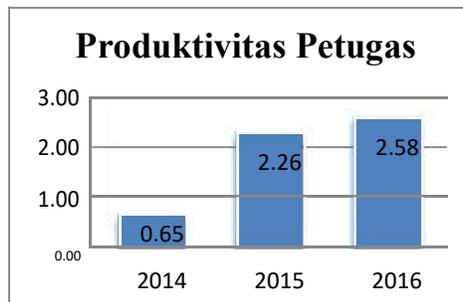
**Tabel 2**  
**Persentase Retensi Petugas**



Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa persentase retensi petugas dari tahun ketahun semakin menurun. Di periode pertama retensi petugas adalah sebesar 3.94 persen. Di periode kedua sebesar 3.11 persen dan pada periode ketiga semakin menurun yaitu sebesar 2.84 persen. Hal ini menunjukkan bahwa indikator retensi petugas dari tahun 2014 sampai tahun 2016 semakin baik. Dimana menurunnya retensi petugas ini dapat diartikan bahwa tingkat perputaran petugas semakin baik.

#### 2. Rasio Produktivitas Petugas

**Tabel 3**  
**Persentase Produktivitas Petugas**



Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pada periode pertama yaitu tahun 2014 sebesar 0.65 persen. Di periode kedua sebesar 2.26 persen, dan pada periode terakhir yaitu pada tahun 2.58 persen. Hal ini menunjukkan tingkat produktivitas petugas menunjukkan peningkatan. Semakin meningkatnya produktivitas dapat disimpulkan bahwa tingkat produktivitas petugas semakin baik.

## Penilaian Kinerja dengan Menggunakan Balanced Scorecard

Data yang telah dianalisis, dinilai dan diberikan skor terlebih dahulu untuk langkah selanjutnya. Pada perspektif dari 16 indikator kepuasan pelanggan tentang pelayanan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam yang berbentuk instrument pertanyaan kepada 100 orang pengguna jasa didapatkan total hasil Indeks Kepuasan Konsumen 3.900 jumlah ini apabila ditempatkan pada skala tingkat kepuasan konsumen berada pada interval 3.251 – 4.225 yang berarti masuk kategori puas dan diberi skor 1.

Pada perspektif keuangan dengan indikator penyerapan anggaran yang menjadi penilaian yaitu rasio penyerapan anggaran. Pada penyerapan anggaran selama tiga tahun terakhir dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 didapatkan rasio persentase penyerapan anggaran yang fluktuatif, dimana pada tahun 2014 penyerapan anggaran sebesar 86 persen, pada tahun 2015 sebesar 92,95 persen dan mengalami penurunan pada tahun 2016 sebesar 89,78 persen. terhadap hal ini maka penyerapan anggaran mendapatkan nilai cukup baik dan diberi skor 0.

Pada perspektif proses bisnis internal, penilaian didapatkan dari kuesioner yang terdiri dari 3 instrumen pertanyaan yang disebar kepada masyarakat pengguna jasa layanan pengangkutan sampah. Dari 100 responden didapatkan indeks kepuasan konsumen sebesar 900 IKK tersebut apabila ditempatkan pada skala tingkat kepuasan konsumen berada pada interval 751 – 975 yang berarti masuk kategori puas dan diberi skor 1.

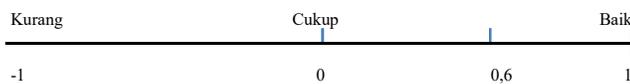
Dan perspektif yang terakhir adalah perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, pada perspektif ini ada 2 indikator yang menjadi penilaian yaitu retensi petugas, dan produktivitas petugas. Pada rasio retensi petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dianggap berhasil karena dari dalam 3 tahun terakhir tidak mengalami peningkatan pada petugas yang keluar/berhenti/mengundurkan diri dari pekerjaan. Maka untuk retensi tugas mendapatkan nilai baik dengan skor 1. Sedang rasio produktivitas petugas pada 3 tahun terakhir mengalami peningkatan, untuk itu rasio pengadaan dan pemanfaatan penggunaan teknologi mendapatkan nilai baik dengan skor 1, sehingga total skor untuk keempat perspektif *Balanced Scorecard* disimpulkan sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 4**  
**Ikhtisar Kinerja Pelayanan Pengangkutan Sampah di Kota Batam**

Perspektif	Kriteria	Skor	Jumlah Skor
<b>Perspektif Pelanggan</b>			
Kepuasan Pelanggan	Baik	1	
Jumlah			1
<b>Perspektif Keuangan</b>			
Penyerapan Anggaran	Cukup Baik	0	
Jumlah			0
<b>Perspektif Proses Bisnis Internal</b>			
Kepuasan Pelanggan	Baik	1	
Jumlah			1

<b>Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan</b>			
a. Retensi Petugas	Baik	1	
b. Produktivitas Petugas	Cukup Baik	0	
Jumlah			1
<b>Total Jumlah Skor</b>			<b>3</b>

Tabel diatas menunjukkan bahwa total hasil bobot skor pelayanan pengangkutan sampah adalah 3 dari 5 ukuran kinerja. Jadi diperoleh rata-rata skor  $3/5 = 0,6$ . Rata-rata skor ini bila diletakkan pada skala kinerja adalah sebagaimana gambar berikut.



Dari gambar skala kinerja diatas dapat dijelaskan bahwa yang dimaksud kinerja —kurang adalah daerah yang kurang dari 50 persen (skor 0), dan kinerja —baik adalah daerah dengan nilai lebih dari 80 persen, dan diasumsikan bahwa 80 persen sama dengan 60 persen. Sisanya adalah daerah —cukup yaitu daerah antara 0 - 0,6.

Berdasarkan skala kinerja diatas, hasil pengukuran kinerja pelayanan pengangkutan sampah secara keseluruhan apabila diukur dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* mendapatkan nilai cukup karena skor 0,6 berada di daerah antara 0 – 0,6.

## PEMBAHASAN

Pada perspektif pelanggan, kinerja pelayanan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam diukur dengan menggunakan indikator kepuasan pelanggan. Berdasarkan survei yang dilakukan pada 100 orang responden didapatkan bahwa pelanggan/masyarakat yang berkepentingan dengan aspek pelayanan Lingkungan Hidup sudah merasa puas, hal ini ditunjukkan dengan Indeks Kepuasan Konsumen sebesar 3.900 dimana pada skala tingkat kepuasan konsumen berada pada interval 3.251 – 4.225 yang berarti masuk kategori puas.

Berikutnya pada perspektif keuangan, kinerja diukur dengan menggunakan indikator rasio penyerapan anggaran 3 tahun terakhir yaitu tahun 2014, 2015, dan 2016 didapatkan nilai cukup baik walaupun penyerapannya berfluktuatif namun tidak melebihi anggaran telah ditetapkan.

Pada proses bisnis internal, pengukuran dilakukan sama dengan perspektif pelanggan yaitu diukur dengan menggunakan indikator kepuasan yang terdiri dari 3 pertanyaan. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 100 responden didapatkan hubungan dengan aspek proses bisnis internal Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam sudah merasa puas atas pelayanan pengangkutan sampah yang diterima, hal ini ditunjukkan dengan Indeks Kepuasan Konsumen sebesar 900 dimana pada skala tingkat kepuasan konsumen berada pada interval 751 - 975 yang berarti masuk pada kategori puas.

Sedangkan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, ada 2 indikator yang dijadikan penilaian yaitu rasio retensi petugas dan rasio produktivitas petugas. Untuk rasio retensi petugas mendapatkan nilai baik dan pada rasio produktivitas petugas juga

mendapatkan nilai baik. Sehingga untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mendapatkan total skor 1. Secara keseluruhan pengukuran kinerja pelayanan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* tersebut dihasilkan nilai cukup dengan skor 0,6s.

Dengan nilai cukup berdasarkan penilaian kinerja dengan *Balanced Scorecard* ini, maka Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dapat dijadikan nilai pengukuran sebagai dasar dan pedoman untuk evaluasi terhadap kinerja Pemerintah Kota Batam di masa yang akan datang.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dinyatakan baik karena Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam telah memformulasikan visi, misi, dan strateginya dengan tepat. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengukuran pada perspektif pelanggan diperoleh hasil bahwa kinerja pelayanan pengangkutan sampah mendapatkan nilai baik.
2. Pengukuran pada perspektif keuangan diperoleh hasil bahwa kinerja pelayanan pengangkutan sampah pada perspektif ini mendapatkan nilai cukup baik.
3. Pengukuran pada perspektif proses bisnis internal diperoleh hasil bahwa kinerja pelayanan pengangkutan sampah di Kota Batam pada perspektif ini mendapatkan nilai baik.
4. Pengukuran pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diperoleh hasil bahwa kinerja pelayanan pengangkutan sampah di Kota Batam pada perspektif ini mendapatkan nilai baik.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Perspektif Pelanggan  
Masyarakat sebagai pengguna jasa rata-rata sudah puas terhadap kinerja pelayanan pengangkutan sampah, walau demikian harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan. Jangan sampai kinerja yang telah dicapai selama ini menjadi menurun.
2. Perspektif Keuangan  
Penyerapan anggaran yang tidak menentu dari tahun ke tahun harus dibenahi karena aspek keuangan sangat berkontribusi besar terhadap kinerja suatu pelayanan agar dapat berjalan efektif dan efisien.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal  
Secara umum tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat terhadap proses bisnis internal sudah baik untuk itu Dinas Lingkungan Hidup harus bisa mempertahankan hal tersebut dan terhadap sarana dan prasarana yang masih kurang untuk dapat segera dilengkapi, standar pelayanan ditingkatkan, dan diberi pelatihan dan pengawasan kepada petugas agar dapat bekerja sesuai dengan prosedur telah diterapkan.
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan  
Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan untuk dipertahankan bahkan ditingkatkan agar supaya retensi dan produktivitas petugas semakin baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Terintegrasi: Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis Dan Pemerintahan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Mahsun, Muhammad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- UU RI Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.
- PP RI Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga.
- Permendagri Nomor 33 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Sampah.
- Permen LH Nomor 01 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 07 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Adipura.
- Perda Kota Batam Nomor 11 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan.
- Perda Kota Batam Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Sampah.
- Perda Kota Batam Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.