

**ANALISIS KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PAD
BULELENG PBB P2 MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED
SCORECARD***

Oleh

Luh Putu Eka Sri Purnami, NIM 2117051165

Program Studi S1 Akuntansi

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja UPTD PAD Buleleng PBB P2 menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari observasi, wawancara dan kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert dan data sekunder yang diperoleh dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, Laporan Penerimaan PBB P2, dan data jumlah karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan UPTD PAD Buleleng dan masyarakat (wajib pajak) yang berdomisili di Kecamatan Buleleng. Metode sampel yang digunakan adalah insidental sampel dan kuota sampel, dengan jumlah sampel yang diperoleh dari karyawan UPTD PAD Buleleng sebanyak 90 responden dan dari masyarakat (wajib pajak) sebanyak 55 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat perspektif dalam *Balanced Scorecard*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Perspektif keuangan yang diukur melalui realisasi penerimaan PBB P2 menunjukkan hasil yang efektif, meskipun diperlukan pemantauan biaya yang lebih ketat untuk meningkatkan efisiensi, (2) Perspektif pelanggan mengindikasikan tingkat kepuasan wajib pajak yang sangat puas berdasarkan survei melalui penyebaran kuesioner, (3) Perspektif proses bisnis internal melalui pengukuran *Service Cycle Efficiency* menunjukkan hasil yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, (4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengungkapkan peningkatan produktivitas karyawan, meskipun terjadi penurunan pada tahun 2023 akibat fluktuasi penerimaan. Tingkat partisipasi dalam pelatihan yang tinggi dan tingkat kepuasan karyawan menunjukkan hasil yang puas berdasarkan hasil penyebaran kuesioner. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa UPTD PAD Buleleng telah menunjukkan kinerja yang efektif dan efisien, namun tetap perlu optimalisasi dalam aspek efisiensi biaya dan peningkatan produktivitas.

Kata kunci: Analisis, *Balanced Scorecard*, UPTD PAD Buleleng.

**PERFORMANCE ANALYSIS OF THE REGIONAL TECHNICAL
IMPLEMENTATION UNIT OF PAD BULELENG PBB P2 USING THE
BALANCED SCORECARD APPROACH**

By

Luh Putu Eka Sri Purnami, NIM 2117051165

S1 Accounting Study Program

Department of Economics and Accounting

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of UPTD PAD Buleleng PBB P2 using the Balanced Scorecard approach. This research is a descriptive quantitative study using primary data obtained from observations, interviews and questionnaires measured using a Likert scale and secondary data obtained from the Government Agency Performance Report, PBB P2 Revenue Report, and data on the number of employees. The population in this study was all employees of the Buleleng PAD UPTD, and the community (taxpayers) domiciled in Buleleng Subdistrict. The sampling method used was incidental sampling and quota sampling, with the number of samples obtained from UPTD PAD Buleleng employees totaling 90 respondents and from the public (taxpayers) totaling 55 respondents. Data analysis techniques used in this study are four perspectives in the Balanced Scorecard. The results of this study indicate that (1) The financial perspective measured through the realization of PBB P2 revenue shows effective results, although tighter monitoring of costs is needed to improve efficiency, (2) The customer perspective indicates a very satisfied level of taxpayer satisfaction based on a survey through distributing questionnaires, (3) The internal business process perspective through the measurement of Service Cycle Efficiency shows effective and efficient results in providing services to taxpayers, (4) The learning and growth perspective reveals an increase in employee productivity, although there was a decrease in 2023 due to fluctuations in revenue. The high level of participation in training and the level of employee satisfaction show satisfactory results based on the results of the distribution of questionnaires. Thus, the results of this study confirm that UPTD PAD Buleleng has shown effective and efficient performance, but still needs optimization in terms of cost efficiency and productivity improvement.

Keywords: *Analysis, Balanced Scorecard, UPTD PAD Buleleng.*