

**EVALUASI KINERJA SEKOLAH  
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (BSC)**

**TESIS**

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Meperoleh Gelar Magister Pendidikan Pada  
Program Studi Administrasi Pendidikan*



**Oleh :**

**ANDREAS ANDI PRASTOWO  
NIM. 2022708701032**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
PROGRAM MAGISTER FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG  
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS  
EVALUASI KINERJA SEKOLAH  
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD (BSC)*

TESIS

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Meperoleh Gelar Magister Pendidikan Pada  
Program Studi Administrasi Pendidikan*

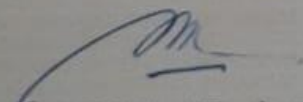
Oleh :

ANDREAS ANDI PRASTOWO  
NIM. 2022708701032

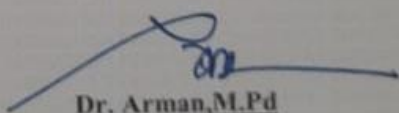


Telah Disetujui oleh Pembimbing  
Pada Tanggal 24 Mei 2024

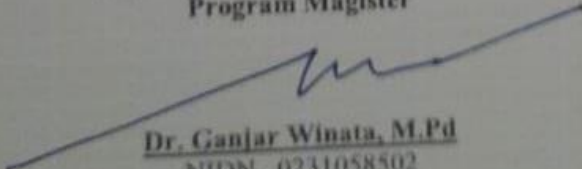
Pembimbing 1

  
Dr. Dra. Tri Yuni Hendrowati, M.Pd  
NIDN. 0026066601

Pembimbing 2

  
Dr. Arman, M.Pd  
NIDN. 2126097201

Mengetahui  
Kaprosdi Administrasi Pendidikan  
Program Magister

  
Dr. Ganjar Winata, M.Pd  
NIDN. 0231058502

HALAMAN PENGESAHAN TESIS  
EVALUASI KINERJA SEKOLAH  
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD (BSC)*

TESIS  
*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Meperoleh Gelar Magister Pendidikan  
Pada Program Studi Administrasi Pendidikan*

Oleh :  
ANDREAS ANDI PRASTOWO  
NIM. 2022708701032

Telah Disetujui

Pada Tanggal \_\_\_\_\_

1. Tim Penguji

Ketua

: Dr. Ganjar Winata, M.Pd.

Anggota

: Dr. Dra.Tri Yuni Hendrowati, M.Pd

Dr. Arman, M.Pd

2. Kaprodi Administrasi Pendidikan Program Magister

Dr. Ganjar Winata, M.Pd  
NIDN. 0231058502

Amirul KIP, Universitas Muhamadiyah Pringsewu



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **ANDREAS ANDI PRASTOWO**  
NIM : **2022708701032**  
Program Studi : **Administrasi Pendidikan Program Magister**  
**FKIP. UNIVERSITAS MUHAMADIYAH**  
**PRINGSEWU**  
Judul Tesis : **EVALUASI KINERJA SEKOLAH DENGAN**  
**PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD (BSC)***

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan dan pemuatan tulisan dari karya penulis lain, saya sertakan sebagai referensi dan dilakukan dengan cara yang sesuai kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku

Pringsewu, 24 Mei 2024  
Pembuat Pernyataan

**ANDREAS ANDI PRASTOWO**

## INSPIRASI

*Amsal 1:7*

*"Permulaan pengetahuan adalah takut akan Tuhan; hanya orang bodoh yang menghina hikmat dan didikan."*

*2 Timotius 3:16-17*

*"Segala tulisan yang diilhamkan Allah memang bermanfaat untuk mengajar, untuk menyatakan kesalahan, untuk memperbaiki kelakuan dan untuk mendidik orang dalam kebenaran. Dengan demikian tiap-tiap manusia kepunyaan Allah diperlengkapi untuk setiap perbuatan baik."*

St.Aloysius Gonzaga

*Ad maiora natus sum.*

*"Aku dilahirkan untuk melakukan hal-hal yang lebih besar"*

St.Ignatius Loyola

*Ad Maiorem Dei Gloriam*

*"Demi kemuliaan Tuhan yang Lebih Besar"*

## KATA PENGANTAR

Mengucap syukur kepada Alah Bapa yang Maha Rahim, sampai hari ini rencanaNya adalah yang terbaik untukku dan keluargaku. Tesis ini merupakan hasil dari perjalanan panjang yang penuh dedikasi dan komitmen untuk menggali serta menyajikan pemahaman yang mendalam tentang kinerja sekolah dalam konteks pendidikan yang berkualitas. Melalui pengantar ini, saya dengan rendah hati ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, inspirasi, serta bimbingan dalam proses penulisan tesis ini. Keberhasilan penyusunan tesis ini tidak terlepas dari kontribusi berbagai individu dan lembaga yang telah memberikan sumbangan pemikiran dan waktu mereka. Dengan kerendahan hati, saya ingin berbagi pengalaman serta hasil penelitian ini sebagai kontribusi dalam memperkaya wacana administrasi pendidikan di Indonesia. Pada bagian pengantar ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada segenap pihak yang telah memberikan kesempatan, peluang, motivasi, dan fasilitas yang sangat berarti bagi penyelesaian penulisan tesis ini, yaitu kepada:

1. Rektor Universitas Muhamadiyah Pringsewu (UMPRI) Ns. Arena Lestari, S.Kep, M..Kep., Sp.KJ, Ph.D.
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) UMPRI Nurfaizal, M.Pd
3. Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan Program Magister FKIP UMPRI, Dr. Ganjar Winata, M.Pd
4. Pembimbing Akademik sekaligus dosen pembimbing 1 penulisan tesis, Dr. Tri Yuni Hendrowati, M. Pd.
5. Dosen pembimbing 2 penulisan tesis, Dr. Arman, M.Pd. Sepertinya selalu sabar dari sejak April 2023 sampai Mei 2024 dan bukan waktu yang sebentar.
6. Pembimbing (Validator) Penyusunan Instrumen Penelitian Prof. Dr. Undang Rosidin, M.Pd, terimakasih Prof sudah mengajak saya gabung di Himpunan Evaluasi Pendidikan (HEPI) UKD Lampung dan Dr.Sofwan Adiputra,M.Pd, Kons.
7. Rekan-rekan di sekretariat; Deni Juhri, M.Pd, Azza Maulaya, MP yang selalu *support* sejak awal mula berjumpa.
8. Jahara Siregar, M.Pd, Kepala SMAN. 1 Sukoharjo yang selalu membuka tangan untuk terlaksananya penelitian saya, juga Bapak Didik, Bapak Eko, Bu Yuli, Pak Sippung, dan segenap rekan Pendidik & Tenaga Kependidikan yang telah memberi kontribusi luarbiasa pada saya.

9. Siswa-siswi SMAN. 1 Sukoharjo yang telah berkenan menjadi bagian dari Subjek Penelitian.
10. Bapak Gunawan, MPd, Bapak Hi. Ramdhani, S.Pd beserta segenap pendidik di MAN Tanggamus dan MTs.Negeri Tanggamus yang telah mendukung dalam proses Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian ini.
11. Istriku, Theresia Erlina Wahyudiarti, S.Kep. yang support lahir dan bathin buatku serta salah satu saksi kunci bahwa tesisku ini benar-benar aku tulis sendiri.
12. Anak-anakku Benediktus Kevin Oka Dewantara (Mahasiswa baru), Maria Talitha Ayu Banyubiru (sudah SMA) dan Adek Emanuella Regita Ayu Sanischara (sudah senior di SMP)..... “separuh aku” dan inspirasi hidupku.
13. Ibuku, Bu Winarsih, yang selalu menyebut namaku dalam tiap lantunan doa-doanya.
14. Mas Agus, Yu’ Lis, Mas Sasongko, Mas Heli yang mendukung aku.
15. Konco Ngobrol di Padepokan Serodja : Mas Bodro, Mas Bayu, Mas Haryadi dan Pak Suwaryanto....
16. Tim Graha Jiwa Indonesia...Mbak Rika “Evi Lestari” Anggraini, Mbak Rulita Agustini, Selalu “rame berkicau” saat aku menulis, anda juga saksi hidup bahwa aku menulis dan mengolah sendiri data penelitian ini.
17. Anak-anak Pusat Terapi ABK. Rumahnya Bintang Pringsewu, Gisting dan Sukoharjo.
18. Teman-teman Pasca Sarjana AP angkatan 1 Kelas A, B dan C yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Allah yang Maha Baik senantiasa memberikan Rahmat dan Limpahan kasih sehingga Tesis selesai saya kerjakan. Demikianlah, semoga Tuhan memberkati kita semua. Amin.

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>INSPIRASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xx</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS.....</b>	<b>10</b>
A. Konsep Penelitian Evaluasi .....	10
1. Pengertian Penelitian Evaluasi .....	10
2. Jenis Penelitian Evaluasi.....	13
B. Model-model Evaluasi.....	15
1. Model Evaluasi Berbasis Tujuan.....	16
2. Stufflebeam Model (CIPP Model).....	19
3. Model Kirkpatrick .....	19
4. Model Scriven.....	21
5. Model Alkin.....	23
6. CSE Ucla Evaluation Model.....	24
7. Model Brikenhoff .....	25
C. Standar Evaluasi/ Kriteria-kriteria Evaluasi .....	26



1. Pengertian dan Kegunaan Standar / Kriteria Evaluasi .....	26
2. Jenis Kriteria.....	30
D. Evaluasi Kinerja .....	32
E. Tujuan Evaluasi Kinerja .....	32
F. Kegunaan Evaluasi Kinerja .....	33
G. Kinerja Sekolah .....	35
H. Manfaat Mengetahui kinerja Sekolah.....	37
I. Indikator Kinerja Sekolah.....	37
J. Pendekatan <i>BSC</i> .....	51
K. Perspektif dan Penerapan <i>BSC</i> pada Lembaga Pendidikan .....	54
L. Identifikasi Variabel Kinerja Sekolah kedalam <i>BSC</i> .....	83
M. Beberapa Keunggulan Pendekatan <i>BSC</i> .....	87
N. Penelitian Terdahulu.....	89
O. Kerangka Berpikir .....	101
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>104</b>
A. Pendekatan, Metode dan Desain Penelitian.....	104
B. Sumber Data Penelitian .....	104
C. Teknik Pengumpulan Data .....	104
D. Pengujian Keabsahan Data .....	133
E. Definisi Operasional, Pengukuran Perspektif dan Sumber Data.....	135
F. Teknik Analisis Data .....	144
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	144
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	148
G. Tempat dan Waktu Penelitian.....	156
<b>BAB VI ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Umum SMAN. 1 Sukoharjo .....	157
1. Sejarah Singkat SMAN. 1 Sukoharjo.....	157
2. Struktur Organisasi SMAN. 1 Sukoharjo.....	159
3. Visi, Misi dan Tujuan SMAN.1 Sukoharjo .....	160
4. Menterjemahkan Visi, Misi dan Tujuan SMAN.1 Sukoharjo.....	162
5. Standar Tenaga Pendidik.....	167

6. Akreditasi Sekolah.....	168
7. Kurikulum Sekolah.....	169
8. Sarana dan Prasarana Sekolah.....	169
9. Peserta Didik .....	173
<b>B. Paparan Data Hasil Penelitian.....</b>	<b>175</b>
1. Analisis Kinerja Perspektif Keuangan SMAN.1 Sukoharjo.....	175
2. Pembahasan Kinerja Perspektif Keuangan SMAN.1 Sukoharjo.....	184
3. Analisis Kinerja Perspektif Pelanggan SMAN.1 Sukoharjo.....	193
4. Pembahasan Kinerja Perspektif Pelanggan SMAN.1 Sukoharjo.....	233
5. Analisis Kinerja Perspektif Bisnis Internal SMAN.1 Sukoharjo.....	240
6. Pembahasan Kinerja Perspektif Bisnis Internal SMAN.1 Sukoharjo.....	254
7. Analisis Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran SMAN.1 Sukoharjo	272
8. Pembahasan Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran SMAN.1 Sukoharjo	276
9. Hasil Analisis Kinerja SMAN. 1 Sukoharjo Secara Keseluruhan.....	291
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>298</b>
A. Kesimpulan.....	298
B. Implikasi Penelitian .....	299
C. Rekomendasi Penelitian .....	299
D. Saran-saran .....	304

## **KEPUSTAKAAN**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Perbedaan Antara Penelitian ( <i>research</i> ) dan Evaluasi .....	11
Tabel 2. 2. Perbedaan antara Evaluasi Formatif dan Sumatif.....	14
Tabel 2. 3. Indikator Kinerja Sekolah Standar Isi.....	40
Tabel 2. 4. Indikator Kinerja Sekolah Standar Proses .....	42
Tabel 2. 5. Indikator Kinerja Sekolah Standar Kompetensi Lulusan .....	43
Tabel 2. 6. Indikator Kinerja Sekolah Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan .....	44
Tabel 2. 7. Indikator Kinerja Sekolah Standar Sarana dan Prasarana .....	46
Tabel 2. 8. Indikator Kinerja Sekolah Standar Pengelolaan .....	47
Tabel 2. 9. Indikator Kinerja Sekolah Standar Pembiayaan .....	48
Tabel 2. 10. Kinerja Sekolah Standar Penilaian Pendidikan .....	50
Tabel 2. 11. BSC untuk Layanan Pendidikan .....	56
Tabel 2. 12. Kriteria yang Diharapkan dalam BSC dan Kriteria Baldrige untuk pendidikan dan Bisnis .....	57
Tabel 2. 13. Kriteria Keberhasilan Kinerja Sekolah Perspektif Keuangan.....	61
Tabel 2. 14. Kriteria Keberhasilan Kinerja Sekolah Perspektif Pelanggan .....	66
Tabel 2. 15. Kriteria Keberhasilan Kinerja Sekolah Perspektif Bisnis Internal .....	68
Tabel 2. 16. Kriteria Keberhasilan Kinerja Sekolah Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	82
Tabel 2. 17. Variabel Pengukuran Perspektif BSC pada Sekolah .....	84
Tabel 3. 1. Komposisi Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMAN. 1 Sukoharjo Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	105
Tabel 3. 2. Distribusi Sampel Tenaga Pendidik dan Kependidikan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	106
Tabel 3. 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan .....	108
Tabel 3. 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Kerja Pegawai .....	116
Tabel 3. 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Loyalitas Pegawai .....	117
Tabel 3. 6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Loyalitas Pegawai .....	118
Tabel 3. 7. Kisi-kisi Pedoman Wawancara Data Keuangan .....	120
Tabel 3. 8. Kisi-kisi Evaluasi Diri Sekolah / Pemantauan 8 Standar Nasional Pendidikan .....	124
Tabel 3. 9. Kisi-kisi Pemantauan 8 Standar Nasional Pendidikan Standar Proses.....	125
Tabel 3. 10. Kisi-kisi Pemantauan 8 Standar Nasional Pendidikan Kompetensi Lulusan	126
Tabel 3. 11. Kisi-kisi Pemantauan 8 Standar Nasional Pendidikan Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan .....	127
Tabel 3. 12. Kisi-kisi Pemantauan 8 Standar Nasional Pendidikan Standar Sarana dan Prasarana.....	128
Tabel 3. 13. Kisi-kisi Pemantauan 8 Standar Nasional Pendidikan Standar Pengelolaan.	129
Tabel 3. 14. Kisi-kisi Pemantauan 8 Standar Nasional Pendidikan Standar Pembiayaan.	130
Tabel 3. 15. Kisi-kisi Pemantauan 8 Standar Nasional Pendidikan Standar Penilaian Pendidikan .....	131
Tabel 3. 16. Skala Pengukuran Kinerja Keuangan .....	136
Tabel 3. 17. Skala Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan .....	139

Tabel 3. 18. Skala Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal .....	140
Tabel 3. 19. Skala Pengukuran Skala Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal Kinerja Operasi.....	141
Tabel 3. 20. Skala Pengukuran Kinerja Layanan Alumni/Purna Jual .....	142
Tabel 3. 21. Kinerja Layanan Alumni/Purna Jual .....	143
Tabel 3. 22. Skala Pengukuran Kinerja Perspektif proses Bisnis Internal .....	143
Tabel 3. 23. Skala Pengukuran Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	144
Tabel 3. 24. Format Pembobotan Keseluruhan BSC .....	154
Tabel 3. 25. Nilai Kinerja Akhir BSC .....	156
Tabel 3. 26. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	156
Tabel 4. 57. Hasil Perhitungan Skor Kenyataan dan Skor Harapan Pelanggan <i>Tangibility</i> SMAN. 1 Sukoharjo .....	201
Tabel 4. 59. Harapan (Expectasy) Responden (Siswa) terhadap <i>Reliability</i> .....	205
Tabel 4. 60. Kenyataan (Persepsi) Responden (Siswa) terhadap <i>Reliability</i> .....	207
Tabel 4. 61. Hasil Perhitungan Skor Kenyataan dan Skor Harapan Pelanggan untuk <i>Reliability</i> SMAN. 1 Sukoharjo .....	208
Tabel 4. 62. Kenyataan (persepsi) Responden terhadap <i>Responsiveness</i> .....	212
Tabel 4. 63. Harapan (expectacy) Responden terhadap <i>Responsiveness</i> .....	214
Tabel 4. 64. Hasil Perhitungan Skor Kenyataan dan Skor Harapan Pelanggan untuk <i>Responsiveness</i> SMAN. 1 Sukoharjo .....	216
Tabel 4. 65. Kenyataan (persepsi) Responden terhadap <i>Assurance</i> .....	219
Tabel 4. 66. Harapan (Expectasy) Responden terhadap <i>Assurance</i> .....	222
Tabel 4. 67. Hasil Perhitungan Skor Kenyataan dan Skor Harapan Pelanggan untuk <i>Assurance</i> SMAN. 1 Sukoharjo.....	224
Tabel 4. 68. Penyataan (Persepsi) Responden terhadap <i>Emphaty</i> SMAN.1 Sukoharjo ....	227
Tabel 4. 69. Harapan (Expectasy) Responden terhadap <i>Emphaty</i> .....	229
Tabel 4. 70. Hasil Perhitungan Skor Kenyataan dan Skor Harapan Pelanggan untuk <i>Emphaty</i> SMAN. 1 Sukoharjo .....	231
Tabel 4. 71. Nilai Kinerja Pelanggan SMAN. 1 Sukoharjo.....	233
Tabel 4. 72. Rekapitulasi Skor Obyektif Evaluasi Diri Sekolah SMAN. 1 Sukoharjo Tahun 2022/2023 .....	241
Tabel 4. 73. Skala Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal Kinerja Inovasi ; Standar Isi .....	242
Tabel 4. 74. Rekapitulasi Skor Obyektif Evaluasi Diri Sekolah SMAN. 1 Sukoharjo Tahun 2022/2023 .....	244
Tabel 4. 75. Kinerja sekolah perspektif bisnis internal proses operasi.....	
Tabel 4. 76. Layanan Purna Jual SMAN. 1 Sukoharjo.....	269

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2. Perspektif <i>BSC</i> (R. et al Kaplan, 1996) .....	54
Gambar 2. 3. Pengukuran Inti Perspektif Pelanggan .....	63
Gambar 2. 4. <i>The Costumer Value Proposition</i> .....	64
Gambar 2. 5. Variabel Pengukuran Perspektif Bisnis Internal .....	73
Gambar 2. 6. Kerangka Konsep Evaluasi Kinerja SMAN.1 Sukoharjo Dengan Pendekatan BSC.....	103
Gambar 3. 1. Skema Tentang Instrumen dan Cara-cara Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	145
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi SMAN. 1 Sukoharjo .....	160
Gambar 4. 2. Sertifikat Akreditasi Sekolah Tahun 2022.....	169
Gambar 4. 3. Grafik Prinsip Keadilan Dalam Pengelolaan Keuangan Sekolah .....	178
Gambar 4. 4. Prinsip Efisiensi Dalam Pengelolaan Keuangan Sekolah .....	179
Gambar 4. 6. Grafik Prinsip Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Keuangan Sekolah .....	182
Gambar 4. 7. Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Tangibility</i> SMAN.1 Sukoharjo.....	204
Gambar 4. 8. Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Reliability</i> SMAN.1 Sukoharjo ....	211
Gambar 4. 9. Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	217
Gambar 4. 10. Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Assurance</i> SMAN.1 Sukoharjo ..	226
Gambar 4. 11. Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Emphaty</i> SMAN.1 Sukoharjo.....	233
Gambar 4. 12. Kualitas Layanan SMAN. 1 Sukoharjo .....	239
Gambar 4. 13. Grafik Tingkat Kepuasan Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMAN. 1 Sukoharjo.....	275
Gambar 4. 14. Grafik Tingkat Produktivitas Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMAN. 1 Sukoharjo .....	280
Gambar 4. 15. Tingkat Loyalitas Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMAN. 1 Sukoharjo.....	284
Gambar 4. 16. Grafik Tingkat Kepuasan Terhadap Sistem Informasi Sekolah .....	289

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran.01. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Pengelolaan Keuangan.  
Lampiran.02. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan Siswa  
Lampiran. 03. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kepuasan Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan  
Lampiran. 04. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Produktivitas Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan  
Lampiran. 05. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Loyalitas Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan.  
Lampiran. 06. Skor Wawancara Pengelolaan Keuangan SMAN.1 Sukoharjo  
Lampiran 07. Transkrip Hasil Wawancara Pengelolaan Keuangan SMAN.1 Sukoharjo  
Lampiran.08. Rekapitulasi Data Survei Responden Pengelolaan Keuangan SMAN.1 Sukoharjo  
Lampiran.09. Rekapitulasi Data Survei Responden Kepuasan Pelanggan  
Lampiran. 10. Rekapitulasi Data Survei Responden Kepuasan Kerja Pendidik dan TK.  
Lampiran. 11. Rekapitulasi Data Survei Responden Produktivitas Kerja Pendidik dan TK  
Lampiran. 12. Rekapitulasi Data Survei Responden Loyalitas Kerja Pendidik dan TK  
Lampiran. 13. Instrumen Penelitian Wawancara Pengelolaan Keuangan  
Lampiran. 14. Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan  
Lampiran. 15. Instrumen Penelitian Kepuasan Kerja Pendidik dan TK  
Lampiran. 16. Instrumen Penelitian Produktivitas Kerja Pendidik dan TK  
Lampiran. 17. Instrumen Penelitian Loyalitas Kerja Pendidik dan TK  
Lampiran.18. Lembar Validasi Instrumen Wawancara Pengelolaan Keuangan  
Lampiran.20. Lembar Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan  
Lampiran.21. Lembar Validasi Instrumen Produktivitas Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan  
Lampiran.22. Lembar Validasi Instrumen Loyalitas Kerja Pendidik dan tenaga Kependidikan  
Lampiran.23. Lembar Validasi Instrumen Kepuasan Kerja Pendidik  
Lampiran.24. Rekapitulasi Hasil Survei 4 Perspektif BSC  
Lampiran 25. Lembar Validasi Instrumen Wawancara Pengelolaan Keuangan  
Lampiran 26. Lembar Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan  
Lampiran 27. Lembar Validasi Instrumen Produktivitas Kerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan  
Lampiran 28. Lembar Validasi Instrumen Loyalitas Kerja Pendidik dan TK  
Lampiran 29. Lembar Validasi Instrumen Kepuasan Kerja Pendidik dan TK  
Lampiran 30. Data Hasil Survei 4 Perspektif BSC  
Lampiran 31. Nilai r  
Lampiran 32. Surat Pengantar Validasi Instrumen Penelitian  
Lampiran 33. Surat Pengantar Uji Coba Instrumen Penelitian  
Lampiran 34. Surat Ijin Penelitian  
Lampiran 35. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

## ABSTRAK

### EVALUASI KINERJA SEKOLAH DENGAN PENDEKATAN *BSC*

Andreas Andi Prastowo

**NIM. 2022708701032**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja SMAN. 1 Sukoharjo dengan pendekatan *BSC*. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan dengan mengukur tingkat kinerja SMAN. 1 Sukoharjo terhadap empat aspek (perspektif) kinerja yang ada dalam *BSC*, yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Data primer berupa kuesioner digunakan untuk mengukur kinerja perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sedangkan pengukuran terhadap kinerja perspektif keuangan dan perspektif proses bisnis internal menggunakan data sekunder. Responden dalam penelitian ini adalah para siswa dan Pendidik/Tenaga Kependidikan SMAN. 1 Sukoharjo.

Hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa kinerja sekolah dinyatakan bahwa keseluruhan aspek dalam *BSC* SMAN 1 Sukoharjo mencapai skor 87,00%, menunjukkan kinerja yang baik. Sehingga, sekolah dapat dikategorikan memiliki tingkat kinerja yang tinggi dalam memenuhi berbagai perspektif yang telah ditetapkan. Kinerja perspektif keuangan memperoleh kinerja baik yaitu memenuhi syarat ekonomis, efektif, dan efisien dan syarat prinsip keadilan, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas pengelolaan keuangan. Kinerja perspektif pelanggan memperoleh nilai dengan kategori baik. Kinerja perspektif proses bisnis internal menunjukkan kinerja sangat baik. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kinerja baik. Dari hasil penelitian ini diharapkan SMAN. 1 Sukoharjo (1) meningkatkan kinerja pada perspektif yang berada pada kategori baik menjadi sangat baik, (2) pegawai tata usaha dan tenaga perpustakaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada para siswa, (3) para guru lebih meningkatkan perhatian terhadap permasalahan belajar para siswa, (4) pimpinan sekolah semakin akomodatif dan kreatif dalam menangani setiap permasalahan sekolah, sehingga kinerja SMAN. 1 Sukoharjo semakin lebih baik.

Kata Kunci. Pengukuran Kinerja, *BSC*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

## **ABSTRACT**

### **PERFORMANCE EVALUATION OF SCHOOL USING BSC APPROACH**

**Andreas Andi Prastowo**

**NIM. 2022708701032**

This study aims to evaluate the performance of SMAN. 1 Sukoharjo using the BSC approach. It is a descriptive qualitative research. The research is conducted by measuring the performance level of SMAN. 1 Sukoharjo against four aspects (perspectives) of performance outlined in the BSC: financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective. Primary data in the form of questionnaires are used to measure the performance of customer perspective and learning and growth perspective, while the measurement of performance of financial perspective and internal business process perspective utilizes secondary data. Respondents in this research consist of students and educational personnel of SMAN. 1 Sukoharjo.

The final results of the study indicate that the school's performance indicates that all aspects in the BSC of SMAN 1 Sukoharjo achieve a score of 87.00%, indicating good performance. Thus, the school can be categorized as having a high level of performance in meeting various established perspectives. The financial perspective performance obtains a good performance, meeting economic, effective, and efficient criteria, as well as criteria of fairness, effectiveness, transparency, and accountability in financial management. The customer perspective performance achieves a good rating. The internal business process perspective performance indicates excellent performance. The learning and growth perspective performance demonstrates good performance. From the results of this research, it is expected that SMAN. 1 Sukoharjo (1) improves performance in perspectives categorized as good to excellent, (2) administrative staff and library personnel need to improve service quality to the students, (3) teachers pay more attention to students' learning issues, (4) school leadership becomes more accommodative and creative in handling every school issue, thus enhancing the performance of SMAN. 1 Sukoharjo.

**Keywords:** Performance Measurement, BSC, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Learning and Growth Perspective