**ABSTRAK**

**Wana Mariska,** 2016**.** Analisis Kinerja Keuangan dan Non Keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bone.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja keuangan dan non keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bone. Populasi dalam penelitian ini adalah LAKIP; data pelatihan pegawai; masyarakat pengguna jasa pelayanan parkir tepi jalan, izin trayek, terminal, dan uji kendaraan bermotor; dan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bone. Sampel dalam penelitian ini adalah LAKIP tahun 2009-2013; data pelatihan pegawai tahun 2009-2013; 30 responden untuk masing-masing jenis pelayanan; dan pegawai yang terdiri dari Kepala Dinas,

Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Parkir, Kepala Seksi Uji Kendaraan Bermotor, dan Staf Seksi Perizinan Trayek. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Data yang dikumpulkan diolah dengan menggunakan analisis keuangan dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian yang diukur dengan empat perspektif *Balanced Scorecard* menemukan bahwa kinerja keuangan yang terdiri atas perspektif keuangan yang dilihat dari sisi pendapatan, selama tahun 2009-2013 terdapat varians pendapatan yang termasuk dalam kategori kurang efektif, sedangkan dilihat dari sisi belanja selama tahun 2009-2013, juga terdapat varians belanja yang termasuk dalam kategori efisien. Kinerja non keuangan yang terdiri atas: 1) Perspektif pelanggan

yang diukur berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diperoleh nilai IKM untuk 3 unit pelayanan yaitu parkir tepi jalan, izin trayek dan terminal dengan kualifikasi kinerja baik. Sedangkan untuk pelayanan uji kendaraan bermotor dikualifikasikan sangat baik. 2) Perspektif proses internal yang diukur berdasarkan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), diperoleh skor perolehan untuk 4 unit pelayanan dengan kualifikasi kinerja sangat sesuai. 3) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, yang diukur berdasarkan indikator pegawai yang diberi izin belajar, tingkat pelatihan pegawai, dan tingkat produktivitas pegawai, dengan kualifikasi kinerja buruk. Adapun kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bone secara keseluruhan dikualifikasikan cukup baik.

Kata Kunci : Kinerja Keuangan, Kinerja Non Keuangan, *Balanced Scorecard*