

DAFTAR PUSTAKA

- Abdeta, T. dan Kumilachew, M. 2019. Assessment of Balanced Scorecard Implementation and Its Challenges: The Case of Ethiopian Railways Corporation. *GRIN Verlag*.
- Abdullah, M. M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Achmad. 2017. Pengukuran Kinerja Badan Usaha Koperasi dengan Balanced Scorecard. *Istidlal: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 1(1): 57–72.
- Alvarez, L., Soler, A., Guiñón, L., dan Mira, A. 2019. A Balanced Scorecard for Assessing A Strategic Plan in A Clinical Laboratory. *Biochemia Medica*, 29(2): 284–291.
- Anthony, R. dan Govindarajan, V. 2011. *Management Control Systems*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Astawa, I. G. P. B., Julianto, I. P., dan Dewi, L. G. K. 2020. Penilaian Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Penebel Tabanan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Monex : Journal Research Accounting Politeknik Tegal*, 9(1): 18–29.
- Burhany, D. I., Novianty, I., dan Suwondo, S. 2021. Pengukuran Kinerja Lingkungan dengan Sustainability Balanced Scorecard: *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1): 149–164.
- Camilleri, M. A. 2021. Using the Balanced Scorecard as A Performance Management Tool in Higher Education. *Management in Education*, 35(1): 10–21.
- Cano, J. A., Vergara, J. J., dan Puerta, F. A. 2017. Design and Implementation of A Balanced Scorecard in A Colombian Company. *Revista Espacios*, 38(19).
- Chavan, M. 2009. The Balanced Scorecard: A New Challenge. *Journal of Management Development*, 28(5): 393–406.
- Cignitas, C. P. 2022. Balanced Scorecard: The Key to Employee Well-Being - The Impact of Balanced Scorecard on Employee Well-Being: the Case of State of Michigan-USA. *International Journal of Business & Management*, 10(1): 1–29.
- Dewi, D. P. dan Harjoyo. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Fauzi, A. dan Hidayat, R. 2020. *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Frederico, G. F., Garza-Reyes, J. A., Kumar, A., dan Kumar, V. 2021. Performance

- Measurement for Supply Chains in The Industry 4.0 Era: A Balanced Scorecard Approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 70(4): 789–807.
- Galib, M. dan Hidayat, M. 2018. Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard. *Journal of Management and Business*, 2(1): 92–112.
- Garrison, R. H., Noreen, E. W., dan Brewer, P. C. 2014. *Akuntansi Manajerial (Edisi Keempat Belas)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hantono. 2018. *Konsep Analisa Laporan Keuangan dengan Pendekatan Rasio dan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Kaplan, R. S. 2009. Conceptual Foundations of the Balanced Scorecard. *Handbooks of Management Accounting Research*, 3:1253–1269.
- Kaplan, R. S. dan Norton, D. P. 1992. The Balanced Scorecard-Measures That Drive Performance. *Harvard Business Review*, 70(1): 71–79.
- Kaplan, R. S. dan Norton, D. P. 1996. Linking the Balanced Scorecard to Strategy. *California Management Review*, 39(1): 53–79.
- Kementrian BUMN. 2002. *Keputusan Menteri BUMN No.Kep-100/MBU/2002, Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan BUMN*. Jakarta: Kementerian Badan Usaha Milik Negara.
- Kinerja. 2022. Pada KBBI Daring. Diambil 05 April 2022, dari kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kinerja
- Krylov, S. 2019. Strategic Customer Analysis Based on Balanced Scorecard. *Ekonomicko-Manazerske Spektrum*, 13(1): 12–25.
- Medinal. 2021. Analisis Pengukuran Kinerja Operasional Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 7(2): 25–36.
- Muda, I., Erlina, Yahya, I., dan Nasution, A. A. 2018. Performance Audit and Balanced Scorecard Perspective. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 9(5): 1321–1333.
- Mursidin, N. 2017. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik Ditinjau dari Perspektif Balanced Scorecard (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kab.Barru)*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
- Niven, P. R. 2014. *Balanced Scorecard Evolution: A Dynamic Approach to Strategy Execution*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Novitasari, B. T. 2019. Balanced Scorecard dalam Institusi Pendidikan Lanjut. *Jurnal Nominal*, 8(2): 152–165.

- Nuridin, R. H. 2019. Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada PT YYY Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(3): 32–38.
- Pham, C. D., Vu, S. T., Pham, Y. T. K., dan Vu, N. T. 2020. Evaluating Performance of Vietnamese Public Hospitals Based on Balanced Scorecard. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6): 339–349.
- PT Angkasa Pura I. 2018. *Visi Misi*, (Online), (<https://ap1.co.id/id/about/visi-misi>, diakses 06 Februari 2022).
- Putri, K. C. 2018. Analisis Pengukuran Kinerja Balanced Scorecard Pada PDAM Maja Tirta Kota Mojokerto. *Jurnal Akuntansi Unesa*, 6(2): 1–25.
- Quesado, P., Guzmán, B. A., dan Rodrigues, L. L. 2018. Advantages and Contributions in The Balanced Scorecard Implementation. *Intangible Capital*, 14(1): 186–201.
- Rangkuti, F. 2016. *SWOT Balanced Scorecard: Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rismawati dan Mattalata. 2018. *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Makassar: Celebes Media Perkasa.
- Riwu, S. L., Wibowo, A., dan Budiyanto, K. C. 2021. Penilaian Kinerja Rumah Sakit Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard: Systematic Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2): 267–283.
- Rorong, S. G., Sambiran, S., dan Sumampow, I. 2022. Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Governance*, 2(1): 1–8.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. 2016. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.)*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Silaen, R. V., Matondang, A. R., dan Suwito. 2019. Pendekatan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja PT Perkebunan Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 1(2).
- Sindonews. 2021. *Calon Penumpang Keluhkan Ruang Tunggu Bandara Sultan Hasanuddin yang Panas*, (Online), (<https://makassar.sindonews.com/read/626953/713/calon-penumpang-keluhkan-ruang-tunggu-bandara-sultan-hasanuddin-yang-panas-1639386760>, diakses 07 Juli 2022).
- Situmorang, S. H. dan Lufti, M. 2014. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Stephen, C., Kezzie, M., dan Rabiya, H. 2017. An Evaluation of Performance Using The Balanced Scorecard Model for The University of Malawis Polytechnic. *African Journal of Business Management*, 11(4): 84–93.

- Sugiyono, D. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sundari, S. 2012. Hubungan Balance Scorecard sebagai Pengukuran Kinerja pada Critical Success Factors Perusahaan. *Hasanuddin University Repository*.
- Suroso, S. 2022. *Good Corporate Governance*. Pasuruan: Qiara Media.
- Susilo, A. 2013. Pengaruh Retensi Karyawan dengan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja. *Jurnal Studia Akuntansi Dan Bisnis*, 1(3): 247–261.
- Sutrisno, E. 2018. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Taher, T. H. 2018. Analisis Pendekatan Balanced Scorecard Mengukur Kinerja Perusahaan. *Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1): 103–119.
- Tuan, T. T. 2020. The Impact of Balanced Scorecard on Performance: The Case of Vietnamese Commercial Banks. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(1): 71–79.
- Umar, H. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan: Teknik Evaluasi Bisnis dan Kinerja Perusahaan secara Komprehensif, Kuantitatif, dan Modern*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN

Lampiran 1**BIODATA****Identitas Diri**

Nama : Medlin Yustisia Riring
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 10 Desember 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Rumah : Berua Raya, Daya
Telepon/HP : 085341539910
Alamat *E-mail* : medlinyustisia@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- a. 2007 – 2013 : SD Frater Bakti Luhur
- b. 2013 – 2015 : SMPN 12 Makassar
- c. 2015 – 2018 : SMAN 21 Makassar

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 05 Agustus 2022

Medlin Yustisia Riring

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Pengukuran Kinerja Perusahaan

Berikut ini adalah kuesioner mengenai pengukuran kinerja perusahaan untuk kepentingan penelitian tugas akhir. Oleh karena itu, mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner berikut ini. Adapun kriteria responden penelitian ini adalah Bapak/Ibu yang menduduki jabatan struktural atau yang sudah bekerja di perusahaan ini selama kurang lebih 10 (sepuluh) tahun. Waktu yang diperlukan untuk mengisi adalah 15-30 menit, Atas kesediaan dan partisipasi Anda, diucapkan banyak terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama/inisial (pilihan) :

Tingkat jabatan : Tinggi/Menengah/Rendah

B. DAFTAR KUESIONER

Mohon untuk menjawab pertanyaan yang diberikan dan membubuhkan tanda centang (✓) atas jawaban yang Anda pilih.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

SP = Sangat Penting

S = Setuju

P = Penting

N = Netral

N = Netral

TS = Tidak Setuju

TP = Tidak Penting

STS = Sangat Tidak Setuju

STP = Sangat Tidak Penting

1. Perhatian atas evaluasi kinerja perusahaan telah meningkat tahun-tahun sekarang karena beberapa alasan. Mohon tentukan tingkat persetujuan atas peran tiap alasan-alasan berikut.

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Metode evaluasi kinerja perusahaan saat ini belum mendorong tata kelola yang baik di dalam perusahaan.					
2.	Metode evaluasi kinerja perusahaan saat ini belum mendorong penerapan strategi perusahaan.					
3.	Metode evaluasi kinerja perusahaan saat ini belum memberikan umpan balik kepada para personel mengenai pelaksanaan kerja mereka.					
4.	Metode evaluasi kinerja perusahaan saat ini belum memberikan informasi mengenai perbandingan eektivitas bisnis perusahaan di masa lalu dan sekarang.					
5.	(Penilaian lainnya) Metode evaluasi kinerja perusahaan saat ini belum ...					

2. *Balanced scorecard* adalah salah satu alat pengukuran kinerja berdasarkan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Jika disarankan untuk menggunakan *balanced scorecard* untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, sejauh mana Anda melihat bahwa pendekatan yang diusulkan mencirikan karakteristik berikut?

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pendekatan tersebut memberikan ukuran kinerja yang					

	mencerminkan berbagai tanggung jawab personel.					
2.	Pendekatan tersebut membantu dalam mengevaluasi kinerja perusahaan dari berbagai aspek.					
3.	Pendekatan tersebut memberikan ukuran objektif yang dapat diukur.					
4.	Pendekatan tersebut memfasilitasi evaluasi rutin perusahaan melalui kriteria yang jelas dan spesifik.					
5.	Pendekatan tersebut memungkinkan perbandingan objektif kinerja perusahaan dalam periode yang berbeda.					
6.	Pendekatan tersebut memungkinkan untuk membuat perbandingan objektif antara kinerja perusahaan di industri yang sama.					
7.	(Pandangan lainnya) Pendekatan tersebut ...					

3. Mohon tentukan seberapa penting pengukuran kinerja berikut terkait perspektif keuangan. (Penjelasan mengenai tiap rasio terlampir)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Rasio likuiditas.					
2.	Rasio solvabilitas.					
3.	Rasio aktivitas.					
4.	Rasio profitabilitas.					
5.	Ukuran keuangan lainnya:					

4. Mohon tentukan seberapa penting pengukuran kinerja berikut terkait perspektif pelanggan.

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Kebutuhan pelanggan (maskapai, penumpang, tenan).					
2.	Keluhan pelanggan.					
3.	Tingkat keuntungan yang didapatkan perusahaan dari pelanggan.					
4.	Tingkat kepuasan pelanggan.					
5.	Tingkat profitabilitas pelanggan.					
6.	Ukuran lainnya:					

5. Mohon tentukan seberapa penting pengukuran kinerja berikut terkait perspektif proses bisnis internal.

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Tindakan yang diambil berdasarkan evaluasi kinerja.					
2.	Tingkat respon atas keluhan pelanggan.					
3.	Peningkatan pendapatan karena inovasi baru atas layanan perusahaan.					
4.	Lama waktu untuk memperkenalkan produk layanan baru kepada pelanggan.					
5.	Proporsi limbah domestik yang tidak mencemari lingkungan.					
6.	Inovasi yang menghemat konsumsi energi.					

7.	Penggunaan teknologi dan sarana-prasarana yang memenuhi standar pengelolaan lingkungan.					
8.	Ukuran lainnya:					

6. Mohon tentukan seberapa penting pengukuran kinerja berikut terkait perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Banyaknya program pelatihan karyawan.					
2.	Lama waktu program pelatihan karyawan.					
3.	Kualitas program pelatihan karyawan.					
4.	Loyalitas karyawan terhadap perusahaan.					
5.	Saran dari karyawan terhadap perusahaan.					
6.	Perputaran karyawan.					
7.	Kemampuan karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.					
8.	Kemampuan mengelola sistem informasi.					
9.	Motivasi dan dorongan terhadap karyawan.					
10.	Ukuran lainnya:					

Rasio-Rasio Keuangan

1. Rasio likuiditas adalah rasio yang digunakan untuk mengukur sejauh mana perusahaan mampu membayar utang yang segera jatuh tempo.
2. Rasio solvabilitas adalah rasio yang digunakan untuk mengukur sejauh mana aset perusahaan diperoleh dengan utang.
3. Rasio aktivitas adalah rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam melakukan aktivitas bisnis sehari-hari.
4. Rasio profitabilitas adalah rasio untuk mengukur kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba dalam periode tertentu.

Lampiran 3

EVALUASI KINERJA PERUSAHAAN

Responden	Skor atas Jawaban Responden				Total
	1	2	3	4	
1	2	2	5	3	12
2	3	3	3	3	12
3	3	3	3	3	12
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	16
6	3	3	3	3	12
7	2	2	2	2	8
8	4	3	3	4	14
9	5	5	5	5	20
10	5	4	3	4	16
11	1	1	1	1	4
12	4	3	3	3	13
13	4	3	3	4	14
14	5	3	3	3	14
15	2	2	2	2	8
16	4	4	4	4	16
17	2	2	2	2	8
18	1	1	1	1	4
19	3	3	3	3	12
20	4	4	3	4	15
21	1	1	1	1	4
22	2	1	2	2	7
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	3	3	3	3	12
26	4	4	4	4	16
27	3	3	3	3	12
28	5	5	5	5	20

29	3	3	3	3	12
30	4	4	4	4	16
31	5	2	3	5	15
32	5	4	4	5	18
33	2	2	3	3	10
34	2	2	2	2	8
35	3	5	5	5	18
36	3	3	3	3	12
37	3	3	5	4	15
38	4	2	2	3	11
39	5	1	1	1	8
40	5	5	3	3	16
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	3	3	3	4	13
44	3	3	3	3	12
45	5	4	4	5	18
46	2	1	2	2	7
47	2	2	2	2	8
48	1	1	1	1	4
49	2	2	2	2	8
50	4	4	5	4	17
51	5	5	3	3	16
52	5	5	5	5	20
53	3	3	4	4	14
54	2	2	2	2	8
55	3	3	3	3	12
56	4	3	3	3	13
57	5	2	2	2	11
58	3	3	3	3	12
59	3	3	3	3	12
60	5	5	5	5	20
61	2	2	2	2	8

62	4	4	4	4	16
63	3	3	3	3	12
64	3	3	3	3	12
65	2	2	2	2	8
66	4	4	4	4	16
67	5	3	2	3	13
68	1	1	1	1	4
69	3	3	3	3	12
Total	231	208	212	219	870
Skor Maksimal	345	345	345	345	
Persentase	66,96%	60,29%	61,45%	63,48%	
Rata-Rata	63,04%				

Sumber: Data Olahan *Output Excel*, 2022

Lampiran 4

BALANCED SCORECARD

Responden	Skor atas Jawaban Responden						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	3	5	5	3	5	4	25
2	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	3	18
4	5	4	3	3	3	3	21
5	5	5	4	4	4	5	27
6	3	3	3	3	3	3	18
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	3	3	3	3	3	19
9	5	4	3	3	4	3	22
10	4	4	5	5	4	5	27
11	5	5	4	4	4	4	26
12	3	3	3	3	3	3	18
13	3	3	3	3	4	3	19
14	5	5	3	3	4	4	24
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	5	5	5	5	30
19	3	3	3	3	3	3	18
20	3	3	3	3	3	3	18
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	4	4	4	4	4	24
23	5	4	3	3	3	3	21
24	3	3	3	3	3	3	18
25	3	3	3	3	3	3	18
26	4	5	5	5	5	4	28
27	4	3	3	4	5	3	22
28	4	4	4	4	5	5	26

29	4	4	3	3	3	4	21
30	4	4	4	4	4	5	25
31	4	4	4	4	5	4	25
32	4	5	5	5	5	3	27
33	4	4	4	5	4	3	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	5	5	5	5	30
36	3	3	3	3	3	3	18
37	3	4	3	3	5	4	22
38	3	4	4	3	4	4	22
39	5	5	5	5	5	5	30
40	3	3	5	3	3	3	20
41	5	4	3	3	3	3	21
42	5	5	5	5	5	5	30
43	3	3	3	3	4	3	19
44	3	3	3	3	3	3	18
45	4	4	4	4	4	3	23
46	5	5	5	5	5	5	30
47	5	5	5	5	5	5	30
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	5	4	4	4	4	25
50	4	5	4	5	5	4	27
51	5	5	4	4	5	3	26
52	3	3	3	3	3	3	18
53	4	5	4	4	4	4	25
54	4	4	4	4	4	4	24
55	3	3	3	3	3	3	18
56	4	3	3	3	4	3	20
57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	5	5	5	5	5	30
59	3	3	3	3	3	3	18
60	3	3	3	3	3	3	18
61	4	4	4	4	4	4	24

62	4	4	4	4	4	4	24
63	3	3	3	3	3	3	18
64	3	3	3	3	3	3	18
65	4	4	4	4	4	4	24
66	5	5	4	4	4	5	27
67	4	4	3	3	4	4	22
68	5	5	5	5	5	5	30
69	3	3	3	3	3	3	18
Total	271	273	260	258	271	259	1592
Skor Maksimal	345	345	345	345	345	345	
Persentase	78,55%	79,13%	75,36%	74,78%	78,55%	75,07%	
Rata-Rata	76,91%						

Sumber: Data Olahan *Output Excel*, 2022

Lampiran 5

PERSPEKTIF KEUANGAN

Responden	Skor atas Jawaban Responden				Total
	1	2	3	4	
1	3	4	3	5	15
2	3	3	3	3	12
3	4	4	4	4	16
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	3	4	3	3	13
9	5	5	5	5	20
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	3	3	3	3	12
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20
19	3	3	3	3	12
20	3	3	3	3	12
21	5	4	4	5	18
22	5	5	5	5	20
23	3	3	3	3	12
24	4	4	4	4	16
25	3	3	3	3	12
26	3	3	3	3	12
27	5	5	4	4	18
28	5	5	5	5	20

29	4	4	5	3	16
30	4	4	4	4	16
31	5	5	3	3	16
32	5	3	4	5	17
33	4	4	4	4	16
34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20
36	3	3	3	3	12
37	3	3	5	3	14
38	4	4	4	4	16
39	5	5	5	5	20
40	5	3	3	3	14
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	3	3	2	3	11
44	3	3	3	3	12
45	3	3	3	3	12
46	3	3	3	3	12
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20
49	4	4	4	4	16
50	4	4	3	3	14
51	3	3	3	3	12
52	5	4	5	4	18
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	3	3	3	3	12
56	4	4	4	4	16
57	5	5	5	5	20
58	4	4	4	4	16
59	3	3	3	3	12
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16

62	4	4	4	4	16
63	3	3	3	3	12
64	3	3	3	3	12
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	4	3	5	3	15
68	5	5	5	5	20
69	4	4	4	4	16
Total	277	272	272	270	1091
Skor Maksimal	345	345	345	345	
Persentase	80,29%	78,84%	78,84%	78,26%	

Sumber: Data Olahan *Output Excel*, 2022

Lampiran 6

PERSPEKTIF PELANGGAN

Responden	Skor atas Jawaban Responden					Total
	1	2	3	4	5	
1	5	4	5	5	4	23
2	3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	5	21
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	5	5	5	25
8	4	5	4	5	3	21
9	5	4	5	4	4	22
10	5	5	4	5	4	23
11	5	5	5	5	5	25
12	3	3	3	3	3	15
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	4	4	4	5	4	21
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	5	4	21
18	5	5	5	5	5	25
19	3	3	3	3	3	15
20	5	4	5	4	4	22

21	5	5	5	5	5	25
22	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	4	24
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	5	5	25
27	5	4	4	5	5	23
28	5	5	5	5	5	25
29	4	3	3	5	5	20
30	4	4	4	4	4	20
31	3	3	5	5	4	20
32	5	5	4	5	4	23
33	4	4	5	5	5	23
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	3	3	3	3	3	15
37	5	4	5	3	4	21
38	4	5	4	5	4	22
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	4	5	24
43	3	3	3	4	4	17
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15

46	5	4	4	5	5	23
47	5	5	5	5	5	25
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	5	25
50	4	4	4	5	5	22
51	4	5	5	4	4	22
52	4	5	5	5	5	24
53	4	5	3	5	4	21
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	5	4	5	5	23
57	5	5	5	5	5	25
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	5	5	5	5	5	25
63	3	3	3	3	3	15
64	3	3	3	3	3	15
65	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	5	21
67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	5	5	25
69	4	4	4	4	4	20
Total	296	295	295	304	297	1487

Skor Maksimal	345	345	345	345	345
Persentase	85,8%	85,51%	85,51%	88,12%	86,09%

Sumber: Data Olahan *Output Excel*, 2022

Lampiran 7

PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL

Responden	Skor atas Jawaban Responden							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	3	3	5	4	5	5	30
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	5	4	3	3	3	28
5	5	5	4	3	4	4	5	30
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	3	3	4	4	4	3	4	25
9	5	5	4	3	3	4	3	27
10	5	5	5	3	4	4	3	29
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	3	3	3	3	3	3	3	21
13	3	3	3	3	3	3	3	21
14	3	4	5	5	4	4	5	30
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	5	5	5	5	5	5	5	35
19	3	3	3	3	3	3	3	21
20	5	5	5	4	5	4	5	33

21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	4	5	5	4	4	5	5	32
23	5	4	4	5	4	4	5	31
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	4	3	3	4	4	3	4	25
26	4	5	5	5	5	5	5	34
27	4	4	5	5	5	5	5	33
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	4	5	4	4	3	3	5	28
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	3	4	4	3	4	5	4	27
32	5	5	4	4	5	5	5	33
33	4	5	4	4	5	4	4	30
34	5	5	5	4	4	5	5	33
35	5	5	5	5	5	5	5	35
36	3	3	3	3	3	3	3	21
37	5	5	4	4	4	5	5	32
38	4	5	3	3	3	3	4	25
39	5	5	5	5	5	5	5	35
40	4	5	4	4	5	3	4	29
41	5	5	5	4	3	3	3	28
42	4	3	5	4	5	5	4	30
43	3	3	3	3	3	3	3	21
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	3	3	3	3	3	3	3	21

46	3	3	3	3	3	3	3	21
47	5	5	5	4	5	5	5	34
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	4	5	5	5	4	5	5	33
50	4	4	3	4	3	4	4	26
51	3	3	3	4	4	3	3	23
52	3	3	3	3	3	3	3	21
53	3	4	5	3	4	3	5	27
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	4	4	3	4	4	4	27
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	3	3	3	3	3	3	3	21
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	4	4	4	4	4	4	4	28
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	3	3	3	3	3	3	3	21
64	4	4	4	4	4	4	4	28
65	4	4	4	4	4	4	4	28
66	5	5	4	3	4	4	5	30
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	4	4	4	4	4	4	4	28
Total	284	289	284	274	278	278	287	1974

Skor Maksimal	345	345	345	345	345	345	345
Persentase	82,32%	83,77%	82,32%	79,42%	80,58%	80,58%	83,19%

Sumber: Data Olahan *Output Excel*, 2022

Lampiran 8

PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN

Responden	Skor atas Jawaban Responden									Tota I
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	3	4	4	5	4	4	4	5	38
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	37
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	3	4	5	4	4	4	5	3	3	35
9	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
10	3	3	4	5	4	5	5	5	5	39
11	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	3	3	3	5	4	5	5	5	3	36
14	3	3	4	5	4	5	5	4	4	37
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	5	4	5	4	4	3	5	5	5	40

46	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
47	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
49	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41
50	5	5	4	5	4	4	4	5	5	41
51	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	3	3	3	5	4	4	5	5	5	37
54	4	3	5	3	3	3	3	4	4	32
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	3	5	4	4	4	5	4	4	37
57	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	4	3	5	4	4	4	4	4	4	36
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	4	3	5	4	4	4	5	4	3	36
67	5	5	5	5	4	5	5	3	5	42
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Total	289	271	291	290	286	279	298	291	290	2585

Skor Maksimal	345	345	345	345	345	345	345	345	345
Persentase	83,7 7%	78,5 5%	84,3 5%	84,0 6%	82, 9%	80,8 7%	86,3 8%	84,3 5%	84,0 6%

Sumber: Data Olahan *Output Excel*, 2022