

Pengukuran kinerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta II dengan pendekatan balanced scorecard

Aryo Budiwidarto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=134903&lokasi=lokal>

Abstrak

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta II adalah organisasi publik, yang menjalankan dan mendukung visi misi Direktorat Jenderal Perbendaharaan yaitu terselenggaranya program pemerintah dan pelayanan umum kepada masyarakat. Balanced Scorecard yang diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton : 1996 adalah merupakan konsep untuk penilaian kinerja, dengan memasukkan non perspektif keuangan, yaitu pembelajaran dan pertumbuhan, proses operasi intenal, pelanggan, disamping perpektif keuangan itu sendiri.

Dalam Penilaian kinerja organisasi publik, penilaian kinerja non perspektif keuangan merupakan tujuan pokok dari organisasi, terutama perspektif pelanggan/mitra kerja. Tujuan utama organisasi publik bukan untuk memaksimalkan keuntungan secara finansial (laba) akan tetapi keseimbangan antara pertanggungjawaban finansial (anggaran yang disediakan) dengan yang digunakan, yang menggambarkan target program yang terlaksana dengan jumlah anggaran yang tersedia selama proses operasi internal, dan pelayanan yang berlangsung.

Penelitian terhadap Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta II menggunakan metode analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui gambaran setiap variabel yang dinyatakan dalam kuesioner terhadap pelayanan, proses operasi internal, pertumbuhan dan pembelajaran. Adapun hasil analisis terhadap penilaian kinerja secara keseluruhan dalam adalah baik dengan total skor 57 dengan rincian sebagai berikut :

- 1). Kinerja pertumbuhan dan pembelajaran organisasi berada dalam kondisi cukup baik dengan total skor 9
- 2). Kinerja proses operasi internal organisasi berada dalam kondisi yang baik dengan total skor 11
- 3). Kinerja pelanggan yang dilayani organisasi berada dalam kondisi yang sangat baik dengan total skor 25
- 4). Kinerja keuangan organisasi berada dalam keadaan yang efisien dan dapat dipertanggungjawabkan, dalam kondisi yang cukup baik dengan skor 10

Dimasa mendatang Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta II sebagai organisasi publik harus terus menerus meningkatkan kinerja khususnya kinerja pelanggan dengan terus meningkatkan pelayanan kepada mitra kerja dan kinerja operasi internal organisasi dengan didukung sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan pengetahuan serta bermoral tinggi tanpa mengesampingkan tugas pokok dan fungsi

<hr>

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta II is a public organization who runs and supports the vision and mission of The Directorate General of Treasury that is the implementation of government?s programs and services for the public. Balanced Scorecard which is introduced by Kaplan and Norton: 1996 is a method of evaluating performances that includes non-financial perspective, such as learning and growth, customers, internal operating process, along with financial perspective.

In appraising public organization's performance, assessment on nonfinancial perspective is the major approach, particularly customer's or client's perspectives. The ultimate goal of a public organization is not maximizing financial profit but balancing financial responsibility between provided funds and spent funds that points up the accomplishment of the target programs compared with the available funds throughout the internal operating process and the delivering of the service.

Research on Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta II utilizes the descriptive analytic method which is used to study the research variables which are applied in the questionnaire. Those research variables are service, internal operating process, and learning and growth. Moreover, the finding of the analysis of the overall performance assessment is good with total score 55 which is dispersed as follows:

1. Performance of the organization's learning and growth is in enough condition with total score 9
2. Performance of the organization's internal operating process is in good condition with total score 11
3. Performance of the organization's service is in exelent condition with total score 25
4. Performance of the organization's finances is efficient and accountable is in enough condition with total score 10

In the future, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta II as a public organization should continuously increase its performance especially service's performance by consistently increasing service to the clients and performance of internal operating process which are supported by human resources that have knowledge, skill and high morale without disregarding main duty and function.