

Analisis sasaran strategis dan pengelolaan kinerja pada organisasi sektor publik dengan pendekatan balanced scorecard studi kasus direktorat jenderal penyelenggaraan haji dan umrah = Analysis of strategic goals and performance management in public sector organizations with the balanced scorecard approach case studies directorate general of hajj and umrah

Andi Mutiah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20364680&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRACT

Organisasi sektor publik mempunyai tujuan utama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pelayanan yang diberikan tidak berorientasi kepada profit. Namun pada kenyataannya masih banyak pelayanan yang belum menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta penilaian pencapaian kinerja yang dilakukan belum menggambarkan pencapaian sasaran dan tujuan organisasi. Tesis ini bertujuan untuk menganalisis model perumusan strategis, sasaran strategis dan pengukuran kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus melakukan kajian dan analisis terhadap perencanaan strategis dan pengelolaan kinerja dengan mengacu kepada literatur dan teori yang berkaitan dengan analisis penelitian.

Hasil analisis menyimpulkan bahwa: 1) Perumusan strategis Ditjen PHU sudah sesuai dengan karakteristik organisasi sektor publik, 2) Sasaran strategis pada rencana strategis Ditjen PHU belum bersifat komprehensif dan belum koheren sehingga hubungan sebab akibat antara berbagai sasaran strategis masih terbatas, 3) Pengukuran kinerja yang dilakukan belum sepenuhnya menerapkan manajemen berbasis kinerja dan hasil (outcome) yang dihasilkan belum menunjukkan tingkat capaian kinerja yang sesungguhnya, oleh karena itu Ditjen PHU perlu melakukan penyempurnaan perumusan strategis, memperluas cakupan sasaran strategis dan perbaikan penilaian terhadap hasil capaian kinerja.

ABSTRACT

Public sector organizations have a primary purpose of providing services to the community in which the service provided is not profit-oriented. However, in reality there are many services that cannot generate public satisfaction towards the services provided as well as the achievement of performance appraisal done yet describe the achievement of organizational goals and objectives. This thesis aims to analyze models of strategic formulation, strategic objectives and performance measurement of the Directorate General of Hajj and Umrah (DG PHU) by using the Balanced Scorecard approach.

The method used is descriptive method qualitative with case study approach. Descriptive method qualitative

with case study approach to conduct a study and analysis of strategic planning and performance management with reference to the literature and theory related to the research analysis.

The results of the analysis conclude that : 1) the strategic formulation DG PHU is in conformity with the characteristics of public sector organizations, 2) strategic goal in the strategic plan of PHU DG isn't comprehensive and not coherent so that a causal relationship between the various strategic objectives is limited, 3) performance measurement do not fully implement the performance-based management and results (outcomes) produced not show the actual level of performance achievement yet, therefore DG PHU needs to perform strategic formulation improvements, expand the scope of the strategic objectives and improved assessment of the performance achievements .