

ABSTRAK

Nama : Roni Cahyadi
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Studi Kasus Pengukuran Kinerja Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Jakarta Tebet Berdasarkan Konsep *Balanced Scorecard*

Tesis ini membahas mengenai pengukuran kinerja organisasi sektor publik menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC) sebagai sebuah metode yang terbukti mampu diaplikasikan ke dalam organisasi sektor publik. Selama ini pengukuran kinerja sektor publik masih bersifat internal (proses) dan lebih mengutamakan pencapaian tujuan jangka pendeknya (finansial) dan belum melibatkan unsur non finansial dan pihak eksternalnya. Dalam konsep BSC, unsur-unsur tersebut termasuk dalam faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Objek penelitian dalam tesis ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Tebet, sebagai salah satu instansi di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan tulang punggung penerimaan Negara dari sektor pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa kinerja KPP Pratama Jakarta Tebet masuk dalam kriteria baik, dengan beberapa saran dan perbaikan yang perlu dilakukan.

Kata Kunci :

Balanced Scorecard, Penilaian Kinerja, Organisasi Sektor Publik, DJP

ABSTRACT

Name : Roni Cahyadi
Study Program : Master of Planning and Public Policy
Title : Case Study of Performance Measurement of Pratama Tax Service Office Jakarta Tebet by using Balanced Scorecard

This thesis discusses about performance measurement of public sector organization by using Balanced Scorecard (BSC) method. BSC is a method that has been proved can be applied in public sector organization. Performance measurement in public sector, nowadays, doesn't measure non-financial and external factors. According to BSC, those factors influence organization's performance in achieving its goals, short-term and long-term goals. The research object is Pratama Tax Service Office Jakarta Tebet as one of unit under General Directorate of Taxes (DJP). The research shows KPP Pratama Jakarta Tebet has good performance. However there are some improvements need to be done.

Key Words:

Balanced Scorecard, Measurement Performance, Public Sector Organization, DJP