

Intisari

PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara)

Oleh:

Nilfa Fatimah

14/363288/EK/19853

Organisasi sektor publik yang melaksanakan fungsi administrasi di bidang perizinan dan penanaman modal adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui capaian kinerja organisasi DPMPTSP Kabupaten Jepara dengan menggunakan *balanced scorecard*, serta analisis kemungkinan penerapan *balanced scorecard* di DPMPTSP Kabupaten Jepara sebagai alternatif dalam pengukuran kinerja organisasi. Penelitian ini memiliki keunggulan yaitu baru pertama kalinya dilakukan di Indonesia penelitian berkaitan dengan analisis kemungkinan penerapan *balanced scorecard* pada instansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, dan untuk metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa capaian kinerja DPMPTSP Kabupaten Jepara pada tahun 2017 secara keseluruhan mendapatkan nilai sebesar 91,108, yang termasuk dalam kategori “baik”. Nilai itu berarti bahwa instansi tersebut dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Meskipun secara keseluruhan mendapatkan nilai baik, namun untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, serta perspektif proses internal masih perlu ditingkatkan. Sedangkan untuk analisis kemungkinan penerapan *balanced scorecard* sebagai alternatif instrumen pengukuran kinerja menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Jepara belum cukup siap, karena belum pernah melakukan pelatihan berkaitan dengan pemahaman *balanced scorecard*.

Kata kunci: *balanced scorecard*, organisasi sektor publik, pengukuran kinerja

Abstract

***PUBLIC SECTOR ORGANIZATION PERFORMANCE MEASUREMENT
USING BALANCED SCORECARD***
(Case Study in “Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Jepara”)

By

Nila Fatimah
(14/363288/EK/19853)

Public institution that is responsible to handle administrative functions in the licensing and investment area in Indonesia is “Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu” (DPMPTSP). The research aims to determine the performance of DPMPTSP Kabupaten Jepara based on balanced scorecard, and to analyse the possibility of applying balanced scorecard in DPMPTSP Kabupaten Jepara as an alternative in measuring organizational performance. This research has advantage that the first research in Indonesia to analyse about the possibility applying balanced scorecard in One Stop Service institution in Indonesia. The research method used in this research is descriptive qualitative with case study approach, and the methods of data collection is interview, questionnaire, documentation, and library studies. The result shows that the performance achievements of “DPMPTSP Kabupaten Jepara” in 2017 as a whole get a value of 91,108, which is included in the “good” category, and mean that the institution can handle their duties and functions properly in licensing and investment service. Even though overall values are good, the learning and growth perspective, and the internal process perspective still need to be improved. As for the analysis of the possibility of applying balanced scorecard as an alternative performance measurement instrument shows that “DPMPTSP Kabupaten Jepara” is not yet ready enough, because the employees of “DPMPTSP Kabupaten Jepara” have never conducted training related to understanding balanced scorecard.

Keywords: balanced scorecard, public sector organization, performance measurement