

Analisis Performance Expectation Gap antara Public Servants dengan Direct Users Kantor Pemadam Kebakaran di Daerah Istimewa Yogyakarta



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Analisis performance expectation GAP antara public servants dengan direct users kantor pemadam kebakaran di Daerah Istimewa Yogyakarta  
MAHSUN, MOHAMAD, DISPLIHANTO, M.Soc.Sc (Jakarta region)

Universitas Gadjah Mada, 2003 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Oleh: Mohamad Mahsun  
Program Studi: Akuntansi  
Pembimbing: Drs. Harnanto, M.Soc Sc

## INTISARI

*Sistem pengukuran kinerja didesain untuk memonitor pelaksanaan rencana-rencana organisasi dan menentukan keberhasilan pencapaian rencana tersebut. Pengukuran kinerja juga mempunyai peran yang besar dalam fungsi manajerial terutama pengendalian internal dalam rangka menjamin bahwa organisasi di-manage untuk memenuhi kepentingan semua stakeholder. Untuk memperbaiki sistem pengukuran kinerja dan sistem akuntabilitas publik maka indikator finansial dan non finansial seharusnya dikembangkan untuk organisasi sektor publik terutama pada semua area fungsional pemerintah daerah, misalnya lembaga kepolisian, lembaga pendidikan, kesehatan, sanitasi, transportasi publik, kantor pemadam kebakaran dan sebagainya.*

*Penelitian ini memfokuskan pada identifikasi performance expectation gap antara public servants kantor pemadam kebakaran (KPK) dengan direct users-nya (masyarakat yang mengalami musibah kebakaran dan mendapat pertolongan KPK). Hasil penelitian menunjukkan adanya expectation gap antara public servants dengan direct users dalam memahami indikator-indikator kinerja KPK. Untuk mengurangi gap tersebut maka seharusnya indikator kinerja didesain secara komprehensif meliputi aspek input, output, outcome, manfaat dan dampak. Value for money, best value performance dan balanced scorecard system dapat digunakan untuk mengukur semua aspek kinerja tersebut dengan modifikasi tertentu.*

*Kata-kata kunci: performance indicators, public servants, direct users, input, output, outcome, benefit, dan impact*

Analysis of Performance Expectation Gap between Public Servants with Direct  
Users Fire Department in Yogyakarta Region



**Analisis performance expectation GAP antara public servants dengan direct users kantor pemadam  
kebakaran di Daerah Istimewa Yogyakarta**  
(Mahsun, Mohamad, Drs. Harnanto, M.Soc.Sc )  
Universitas Gadjah Mada, 2003 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

By Mohamad Mahsun  
Study Program: Akuntansi  
Advisor: Drs. Harnanto, M.Soc Sc

## ABSTRACT

*Performance measurement systems are designed to monitor the implementation of an organization's plans and determine when the plans are unsuccessful. Performance measures also have a significant role in managerial or internal control, in ensuring that organizations are managed in the best interest of all stakeholders. To improve performance measurement systems and accountability to different stakeholders, financial and non-financial indicators should be developed for sector public organizations, particularly for all functional areas of a municipality (police, education, health, sanitation, public transit, fire, etc.).*

*This study focuses on performance expectation gap between public servants of municipal fire departments with their direct users. There are an expectation gap between public servants and direct users in understanding the performance indicators of fire departments. To decreased it, the performance indicators should based input, output, outcome, benefit, and impact aspects. Value for money, best value performance and balanced scorecard approach has achieved widespread recognition as measuring all aspects of performance.*

*Keywords: performance indicators, public servants, direct users, input, output, outcome, benefit, and impact*