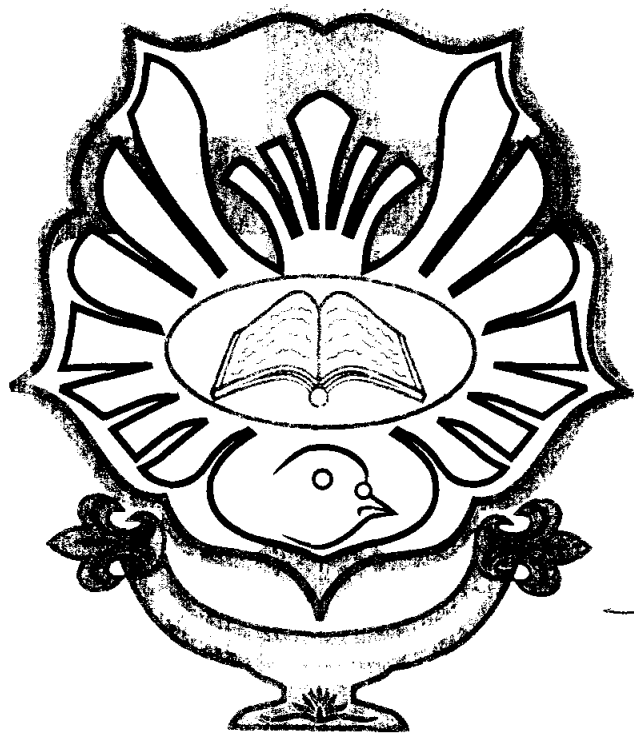


BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA DALAM ORGANISASI PUBLIK



1225 /13
13-3-2013

FB
FB-a
Lav
b

OLEH :

LAVINIA SISWA H
3203002129

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2006

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang ditulis oleh: **Lavinia Siswa H**

NRP: **3203002129**

Telah disajikan pada tanggal **4 Juli 2006**, dihadapan tim penilai

Ketua Tim Penilai:



Mbue Ginting, Drs. Ak.

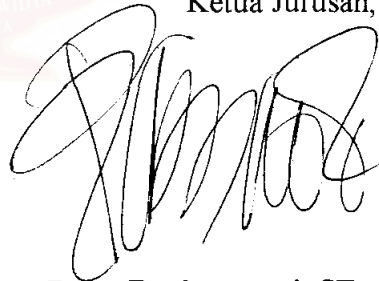
Mengetahui:

Dekan,



Drs. Ec. Cyrillius Martono, M.Si

Ketua Jurusan,



Dyna Rachmawati, SE., M.Si, Ak

LEMBAR PERSETUJUAN

MAKALAH TUGAS AKHIR

***BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA**

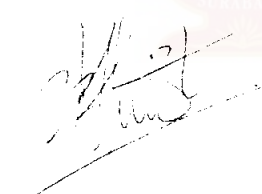
DALAM ORGANISASI PUBLIK

OLEH:

LAVINIA SISWA H

3203002129

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH



PEMBIMBING, Lindrawati, SE., S.Kom., MSi.

Tanggal.....7/6/2006.....

**BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN
KINERJA DALAM ORGANISASI PUBLIK**

TUGAS AKHIR
Diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
LAVINIA SISWA H
3203002129

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2006

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan makalah tugas akhir ini dengan baik. Makalah ini disusun untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi dari Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Usaha penyusunan makalah tugas akhir ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Cyrillius Martono, Drs. Ec., MSi, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.
2. Ibu Dyna Rachmawati, SE., Ak., MSi., Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya yang telah memberikan pengarahan tentang program untuk menyelesaikan makalah ini.
3. Ibu Lindrawati, SE., S.Kom., MSi., Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dukungan dan pengarahan pemikiran yang sangat berguna dalam menyelesaikan makalah ini.
4. Ibu Dian Valentina Duwar, SE, M.Comm, yang telah memberikan banyak inspirasi kepada penulis selama penulis kuliah di Unika Widya Mandala Surabaya.
5. Semua dosen pengajar yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran selama masa perkuliahan di Unika Widya Mandala Surabaya.

5. Papa, Mama dan Kakak saya yang selalu memberikan dukungan dalam doa, semangat dan dorongan selama proses pembuatan makalah ini.
6. Sherlin, Ik Gwat dan Ik Swat yang telah sangat membantu penulis dan yang selalu memberikan semangat, dorongan, serta doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan makalah.
7. Olivia yang telah dengan setia menunggu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan makalah dalam waktu yang sama dengannya dan memberikan bantuan, serta dorongan bagi penulis.
8. Herlina, Iva, Agustina, Christian Ivan, Tan Ma Ching, Viena, Ivana, Monika serta teman-teman yang lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, yang telah memberikan semangat, dorongan, dan yang telah membantu dalam segala hal. Thanks for all guys.

Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dalam penulisan makalah ini, penulis juga mengharapkan saran, kritik dan tanggapan yang bersifat membangun dari para pembaca. Akhir kata, penulis juga berharap agar makalah ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

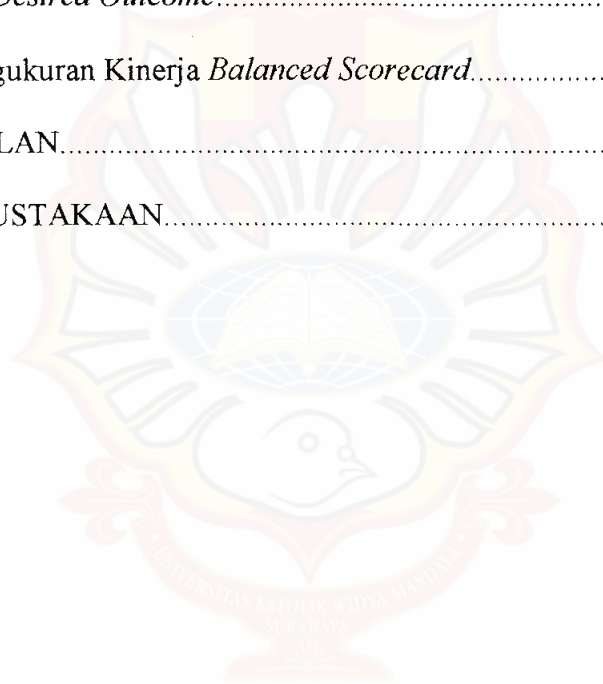
Surabaya 2006

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan.....	1
1.2. Pokok Bahasan.....	2
1.3. Tujuan Pembahasan.....	2
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	3
2.1. Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	3
2.2. <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Rerangka Pengukuran Kinerja.....	3
a. Perspektif finansial.....	6
b. Perspektif pelanggan.....	7
c. Perspektif proses bisnis internal.....	7
d. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.....	8
2.3. <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Sebuah Sistem Manajemen.....	8
2.4. <i>Balanced Scorecard</i> pada Perusahaan Publik.....	10
2.5. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	11

BAB 3: PEMBAHASAN.....	13
3.1. Perbedaan Pengukuran pada Perusahaan Swasta dan Perusahaan Publik.....	13
a. <i>General Strategic Goals</i>	13
b. <i>Financial Goals</i>	14
c. <i>Stakeholders</i>	14
d. <i>Desired Outcome</i>	15
3.2. Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	15
BAB 4: SIMPULAN.....	22
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	23



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. <i>Comparing Private and Public Organizations</i>	13



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. <i>Basic Design of a Balanced Scorecard Performance System</i>	5
2.2. <i>Strategy-Translation Process</i>	6



DAFTAR LAMPIRAN

1. Implementasi *Balance Scorecard* Pada Organisasi Publik.
2. *Balanced Scorecard* Sebagai Rerangka Pengukuran Kinerja Perusahaan Secara Komprehensif dalam Lingkungan Bisnis Global.



ABSTRAKSI

Balanced scorecard adalah salah satu dari sistem pengukuran kinerja yang mencoba melakukan pendekatan yang mengukur kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan empat perspektif, yaitu: perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan. Keempat perspektif tersebut digunakan sebagai alat ukur kinerja untuk menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi.

Balanced Scorecard meninjau peningkatan sebuah organisasi publik dari empat aspek, yaitu: aspek finansial dilihat dari laporan keuangan; aspek *customer* dari kepuasan pelanggan, dengan memberikan pelayanan; aspek internal dilihat dari kinerjanya untuk mencapai sasaran pelanggan dan keuangan; aspek pembelajaran dan pertumbuhan dilihat dari peningkatan kemampuan karyawan.

Sistem pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer menilai suatu strategi melalui alat ukur finansial dan nonfinansial. Sistem pengukuran kinerja merupakan salah satu alat pengendalian organisasi karena diperkuat dengan adanya *reward and punishment*.

Balanced scorecard dalam pengukuran kinerja untuk organisasi publik merupakan faktor yang penting untuk dapat dipergunakan menilai organisasi dan dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menyusun sistem/strategi organisasi, yang dilakukan dengan cara melakukan perbandingan-perbandingan, melakukan peninjauan.