

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan

Secara umum, semua organisasi akan beroperasi dalam lingkungan kompetisi, baik kompetisi tersebut dalam konteks menentukan pilihan pemasok yang berkualitas ataukah dalam konteks pelayanan kepada publik atau konsumen dimana jasa organisasi sektor publik tersebut harus diberikan. Organisasi sektor bisnis dan publik ditujukan untuk memproduksi nilai (*value*) untuk para *stakeholder* pada masing-masing lingkungan melalui pemanfaatan sumber daya dan kapabilitas.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang amat penting bagi organisasi. Pengukuran tersebut dapat digunakan untuk menilai keberhasilan organisasi serta sebagai dasar penyusunan imbalan dalam organisasi maupun menunjukkan kepada masyarakat atas pencapaian tujuan dari organisasi itu sendiri. Pengukuran kinerja organisasi dalam pemerintahan penting dilakukan untuk memberikan bukti kepada masyarakat bahwa kinerja yang dilakukan oleh pemerintah telah berhasil. Salah satu bentuk pengukuran kinerja yang telah banyak dilakukan adalah melalui metode *Balanced Scorecard*.

Dewasa ini, *Balanced Scorecard* tidak saja digunakan oleh organisasi bisnis tetapi juga organisasi sektor publik. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang menyediakan jasa pada masyarakat dengan tujuan bukan untuk mencari profit. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang didirikan dengan

tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan organisasi sektor publik diukur keberhasilannya melalui efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu organisasi sektor publik harus menetapkan indikator-indikator dan target pengukuran kinerja yang berorientasi kepada masyarakat. Pengukuran kinerja pada organisasi publik dapat meningkatkan pertanggungjawaban dan memperbaiki proses pengambilan keputusan.

*Balanced Scorecard* adalah alat manajemen (*management tool*) yang menerjemahkan visi, misi dan strategi organisasi ke dalam satu set pengukuran kinerja komprehensif untuk menghasilkan rerangka pengukuran kinerja organisasi melalui beberapa perspektif: finansial, *customer*, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Evaluasi dan pengukuran kinerja yang biasanya dilakukan dalam pengendalian manajemen harus dilakukan secara berimbang (*balanced*) untuk keempat perspektif tersebut.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan organisasi publik yang berbeda dengan organisasi bisnis, maka sebelum digunakan ada beberapa perubahan yang dilakukan dalam konsep *balanced scorecard*. Penerapan *balanced scorecard* dalam organisasi publik memerlukan modifikasi tersendiri, dimana dalam menerapkan *balanced scorecard* perspektif pembelajaran dan pertumbuhan lebih difokuskan pada perbaikan kinerja karyawan pemerintahan yang bertugas untuk melayani masyarakat sebagai pelanggan.

*Balanced scorecard* melengkapi seperangkat ukuran kinerja masa dengan ukuran pendorong (*drivers*) kinerja masa depan. Dengan tetap memperhatikan

kinerja jangka pendek, yaitu melalui perspektif keuangan, *Balanced scorecard* dengan jelas mengungkapkan berbagai faktor yang menjadi pendorong tercapainya kinerja finansial dan kompetitif jangka panjang yang superior.

## **1.2. Pokok Bahasan**

Dalam pembahasan makalah ini akan ditinjau secara teoritis mengenai penerapan *Balanced Scorecard* sebagai suatu alat pengukuran kinerja pada organisasi sektor publik.

## **1.3. Tujuan Pembahasan**

Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk mengetahui penerapan *Balanced Scorecard* sebagai suatu metode pengukuran kinerja organisasi sektor publik.

