

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengukuran kinerja sektor publik merupakan elemen penting untuk pembuatan keputusan dan mendukung pelaporan eksternal. Penggunaan ukuran kinerja penting bagi manajemen publik, parlemen, dan masyarakat dalam menilai kinerja organisasi sektor publik. Bagi manajemen, pengukuran kinerja merupakan bagian *integral* dari sistem pengendalian manajemen. Pengukuran kinerja bermanfaat untuk memonitor dan menilai pencapaian kinerja sektor publik yang mulanya yaitu pelaksanaan akuntabilitas publik.

Output organisasi sektor publik pada umumnya bersifat *intangibile* dan *indirect* yang menjadi kendala tersendiri dalam melakukan pengukuran tradisional yang hanya memperhatikan ukuran keuangan saja, dan ini tidak akan mampu mengukur keberhasilan organisasi sektor publik yang sesungguhnya. Pengukuran kinerja berdasarkan *financial perspective* juga tidak mampu menginformasikan upaya-upaya apa yang harus diambil saat ini dan di masa yang akan datang untuk meningkatkan kinerja organisasi. Disamping itu, sistem pengukuran kinerja dianggap tidak mampu mengukur asset tidak berwujud yang dimiliki oleh organisasi seperti sumber daya manusia, kepuasan pelanggan, kesetiaan pelanggan, dan lain sebagainya.

Secara metodologis agar kinerja pada organisasi sektor publik bagus, maka diperlukan manajemen berbasis kinerja pada organisasi sektor publik. Manajemen kerja yang bagus harus memiliki sistem pengukuran kinerja yang bandal pula. Untuk memiliki sistem pengukuran kinerja yang handal dan berkualitas, maka diperlukan pengembangan ukuran kinerja yang tidak hanya mengandalkan pada ukuran keuangan saja tetapi juga memperhatikan ukuran-ukuran non keuangan. Konsep *Balanced Scorecard* yang merupakan salah satu metode pengukuran kinerja perusahaan secara keseluruhan yang menjabarkan visi dan strategi perusahaan ke dalam 4 perspektif, yaitu (1) *financial perspective*, (2) *customer perspective*, (3) *internal business process perspective* dan (4) *learning and growth perspective*.

Balanced Scorecard menterjemahkan strategi bisnis yang telah ditetapkan agar dapat dilaksanakan dan dapat terukur keberhasilannya. Dengan demikian, *balanced scorecard* tidak lebih dari sekedar sistem pengukuran kinerja saja, tetapi merupakan alat ukur mengimplementasikan strategi. Lebih dari itu, *balanced scorecard* dapat menyelaraskan berbagai fungsi agar segala keputusan dan kegiatannya didalam masing-masing fungsi tersebut dapat dimobilisasikan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Manfaat terbesar bagi perusahaan yang bisa diambil dari *balanced scorecard* adalah bila *balanced scorecard* digunakan sebagai alat untuk mengimplementasikan strategi bisnis dan sebagai alat untuk mentransformasi perusahaan. Perlu diingat bahwa *balanced scorecard*