

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah pada dasarnya adalah pelayan masyarakat. Maka dari itu, instansi pemerintah seharusnya dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Bagi masyarakat, terlebih yang telah menaati wajib pajak, tentunya tuntutan pelayanan pemerintah kepada masyarakat sudah menjadi suatu hal yang wajar dan tidak berlebihan. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan *shareholders* yang berkaitan dengan organisasi pemerintahan tersebut, tentunya diharapkan DISKOMINFO JABAR memiliki suatu sistem manajemen strategis yang mampu meningkatkan performa organisasi dan memuaskan masyarakat sebagai *customer*.

Hal tersebut menjadikan pemerintah pada era sekarang ini, baik pemerintah pusat, daerah, maupun lokal, dan dalam hal ini DISKOMINFO JABAR diharapkan untuk menjadi akuntabel, kompetitif, ramah rakyat, dan berfokus pada kinerja. Tuntutan ini tentunya mengharuskan DISKOMINFO JABAR untuk bertindak profesional sebagaimana yang dilakukan oleh organisasi swasta, salah satunya adalah dengan membangun sistem manajemen strategis di dalam lembaga pemerintahan. Maka dari itu, DISKOMINFO JABAR harus

memiliki sistem manajemen strategis berbasis kinerja untuk dapat bersaing dengan organisasi swasta dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Untuk mencapai itu semua, suatu organisasi pemerintahan, dalam hal ini DISKOMINFO JABAR, membutuhkan suatu metode pengukuran kinerja yang mampu mengukur performa organisasi tidak hanya dari bagaimana cara menjaga pengeluaran sesuai dengan yang dianggarkan. Sedangkan saat ini, DISKOMINFO JABAR masih menggunakan pengukuran kinerja tradisional atau lebih memfokuskan pada pengukuran kinerja melalui kriteria finansial, seperti yang terlihat pada evaluasi capaian kinerja DISKOMINFO JABAR pada halaman lampiran. Pengukuran kinerja yang lebih memfokuskan pada kriteria finansial, tidak sesuai untuk mengembangkan manajemen strategis berbasis kinerja seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Maka dari itu, metode *balance scorecard* dirasa cukup mumpuni dalam mengukur kinerja organisasi pemerintah. Walaupun pada dasarnya fokus awal metode ini adalah sektor swasta atau perusahaan-perusahaan pencari laba, namun metode ini cukup fleksibel dengan keempat Kriterianya sehingga mampu diterapkan di berbagai organisasi, baik itu pencari laba, organisasi nirlaba, maupun organisasi pemerintahan. *Balance scorecard* juga mengukur kinerja personel secara berimbang dari dua aspek: keuangan dan non-keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, internal dan eksternal.

Konsep *balance scorecard* dikembangkan untuk melengkapi pengukuran kinerja finansial (atau dikenal dengan pengukuran kinerja tradisional) dan sebagai alat yang cukup penting bagi organisasi/organisasi untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era *competitiveness* dan efektivitas organisasi. Konsep ini

memperkenalkan suatu sistem pengukuran kinerja organisasi dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu. Kriteria-kriteria itu digolongkan menjadi empat Kriteria berbeda yaitu finansial, *customer*, proses bisnis internal, dan Kriteria pertumbuhan dan pembelajaran dan kemudian diturunkan ke dalam *Key Performance Indicator*. Dalam *balance scorecard*, keempat Kriteria tersebut menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Keempat Kriteria tersebut juga merupakan indikator pengukuran kinerja yang saling melengkapi dan saling memiliki hubungan sebab akibat. Maksud dari indikator di sini adalah, seperti yang disebutkan di atas yaitu *Key Performance Indicator* adalah suatu nilai yang dirumuskan untuk mengukur angka sesungguhnya bagi masing-masing sasaran strategis. Dan untuk menentukan *Key Performance Indicator* perlu melalui tahap-tahap awal dalam perumusan kerangka kerja *balance scorecard*.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang di atas dan berdasarkan jurnal yang dibaca oleh penulis yaitu *Sistem Penilaian dan Perencanaan Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balance Scorecard* oleh Ferry Adhitya Kurniawan, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Teknik Komputer Surabaya, 2005, maka penulis tertarik untuk mencoba mengembangkan suatu sistem penilaian kinerja organisasi di sebuah lembaga pemerintahan, dalam hal ini DISKOMINFO JABAR, guna mengukur kinerja pemerintahan dan membantu perbaikan kinerja secara berkelanjutan di masa mendatang. Berdasarkan hal tersebut maka skripsi ini berjudul **Sistem Penilaian Kinerja dengan Menggunakan Kerangka Kerja Balance Scorecard di Lembaga Pemerintahan.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengidentifikasi tujuan-tujuan strategis dan menentukan *Key Performance Indicator* dari Kriteria finansial, *customer*, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan dengan menggunakan metode *balance scorecard* dalam lembaga pemerintahan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menerapkan metode *balance scorecard* sehingga dapat menghasilkan suatu alat ukur kinerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Menghasilkan suatu sistem yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja berdasarkan empat Kriteria yaitu finansial, *customer*, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi institusi/lembaga

Memberikan kemudahan kepada lembaga terkait dalam mengukur kinerja organisasinya. Sehingga diharapkan dapat membantu untuk memperbaiki kinerja di masa mendatang.

2. Bagi peneliti

Memberikan motivasi untuk melakukan penelitian berikutnya, baik untuk permasalahan yang sama maupun yang berbeda dengan menggunakan metode yang sama ataupun yang berbeda.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan pada penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

Dilakukan dengan metode studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari literatur berkaitan dengan teori dan pengaplikasian bahasa pemrograman yang dibutuhkan untuk membangun sistem ini.

2. Metode Analisis Data

Referensi yang diperoleh kemudian dianalisis untuk kemudian dibuat rancangannya. Analisis dan perancangan sistem dilakukan untuk menentukan permasalahan mengenai bahasa pemrograman yang akan digunakan, struktur data, *input/output* program, dan permasalahan metode yang akan diimplementasikan.

3. Metode Perancangan

Dari metode analisis data tersebut dibuatlah rancangan aplikasi sistem yang sesuai dengan metode *balance scorecard* yang diterapkan dalam sistem tersebut.

4. Metode Implementasi

Setelah rancangan sistem rampung selanjutnya masuk pada tahap pengimplementasian sistem.

5. Metode Pengujian

Selanjutnya setelah sistem selesai dibangun dan siap untuk digunakan maka sebelumnya dilakukan uji coba terhadap sistem untuk mengetahui kelemahan yang terdapat pada sistem ini.

6. Penulisan skripsi

Dimulai dari pembuatan proposal sampai dengan pembuatan kesimpulan dari implementasi metode *balance scorecard* yang telah dilakukan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini tersusun dalam 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang teori-teori yang menjadi acuan untuk pelaksanaan penelitian yang meliputi teori tentang kinerja perusahaan, teori metode *balance scorecard*, dan beberapa teori yang berkaitan.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tahap-tahap pembangunan sistem. Secara garis besar terdiri dari tahap pengumpulan data dan tahap pembangunan perangkat lunak.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang hasil penelitian dan membahas masalah-masalah yang telah dirumuskan pada Bab Pendahuluan.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan hasil dari penelitian dan saran-saran yang didasarkan pada hasil penelitian yang diperoleh.

Lampiran

Berisi dokumen-dokumen yang menunjang keabsahan penelitian ini.

