

Pengukuran kinerja kantor perwakilan pemerintah provinsi Jawa Barat di Jakarta dengan pendekatan balanced scorecard = Performance measurement of representative office of the west java provincial government in jakarta with balanced scorecard

Indra Ningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=136652&lokasi=lokal>

Abstrak

Kantor Perwakilan Pemerintah Provinsi Jawa Barat adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis dan penyelenggaraan hubungan antar lembaga, promosi dan informasi serta keprotokolan. Pengukuran kinerja yang dilakukan selama ini hanya mengukur kinerja aspek keuangan dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP). Pengukuran ini tidak mengakomodir output kinerja berupa jasa layanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kinerja Kantor Perwakilan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard karena dengan pendekatan ini kinerja Kantor akan diukur melalui 4 perspektif kinerja yaitu perspektif pelanggan, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif proses bisnis internal dan perspektif keuangan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja Kantor Perwakilan termasuk dalam kategori baik dengan hasil pengukuran pembobotan berimbang diperoleh nilai rata-rata kinerja variabel 3,97 dan nilai kinerja akhir 79,35. Untuk mempertahankan kinerja dan meningkatkan aspek kinerja dengan nilai paling rendah maka disarankan kepada Kantor untuk mengupayakan pemberian pendidikan dan pelatihan khususnya kepada pegawai yang bertugas langsung dalam pemberian layanan dan secara umum seluruh pegawai Kantor Perwakilan Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

<hr>

Representative office of the West Java provincial government is a regional work units that have a basic task to formulate and define technical policy and the implementation of inter-institutional relation, promotions and information and protocol. Performance measurement that been done only measure the performance of the financial aspects and performance accountability of government agencies (LAKIP). This measurement does not accomodate the output performance of service. This research was conducted to measure the performance of representative office using the balanced scorecard approach because with this approach, performance will be measured through four perspectives which are costumer perspektif, learning and growth perspective, internal business perspective and financial perspective.

The results of this research indicate that overall performance of representative office is good with the measurement after a balanced weighting, obtained average values of performance variables is 3,97 and final performance values is 79,35. To maintain performance and improve aspects of performance with the lowest value, this study gives recomendation to Representative office of the West Java provincial government ti improve education and training to employees who served directly in servise delivery and in general all employees of the representative office of the west java provincial government.