



Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Model Pengukuran Kinerja dalam Konteks Administrasi Publik

Mutia Kardina¹, Syamsir²

^{1,2}Universitas Negeri Padang, Indonesia

E-mail: imutiakardina@gmail.com, syamsir@fis.unp.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-03-13 Revised: 2024-04-17 Published: 2024-05-01 Keywords: <i>Balanced Scorecard; Public Administration; Performance Measurement.</i>	<p>The Balanced Scorecard (BSC) has become an important tool in measuring organizational performance, not only in the private sector but also in the context of public administration. This research reviews the application of the BSC as a performance measurement model in public administration. Through this approach, this research aims to explore how BSC can be implemented effectively in a government environment. By utilizing the BSC framework, key performance aspects relevant to the government's strategic objectives can be identified and measured in a measurable manner. The implementation of BSC in public administration offers a holistic approach to managing performance, taking into account various perspectives such as financial, customer, internal processes, and learning and growth. This allows stakeholders to understand the overall performance of the organization and provides a solid basis for strategic decision making. In addition, the use of BSC can help build transparency, accountability and focus on achieving goals that are relevant to the public interest. Thus, this research will discuss the relevance and benefits of implementing BSC in the context of public administration as well as the challenges that may be faced in the implementation process. Through this explanation, it is hoped that it can provide deeper insight into how BSC can be a valuable tool in improving the performance of government organizations and achieving set strategic goals.</p>
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-03-13 Direvisi: 2024-04-17 Dipublikasi: 2024-05-01 Kata kunci: <i>Balanced Scorecard; Administrasi Publik; Pengukuran Kinerja.</i>	<p>Balanced Scorecard (BSC) telah menjadi alat yang penting dalam mengukur kinerja organisasi, tidak hanya dalam sektor swasta tetapi juga dalam konteks administrasi publik. Penelitian ini mengulas tentang penerapan BSC sebagai model pengukuran kinerja dalam administrasi publik. Melalui pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana BSC dapat diterapkan secara efektif dalam lingkungan pemerintahan. Dengan memanfaatkan kerangka kerja BSC, aspek-aspek kinerja kunci yang relevan dengan tujuan-tujuan strategis pemerintah dapat diidentifikasi dan diukur secara terukur. Implementasi BSC dalam administrasi publik menawarkan pendekatan yang holistik untuk mengelola kinerja, dengan memperhatikan berbagai perspektif seperti keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Hal ini memungkinkan para pemangku kepentingan untuk memahami kinerja organisasi secara menyeluruh dan menyediakan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan strategis. Selain itu, penggunaan BSC dapat membantu dalam membangun transparansi, akuntabilitas, dan fokus pada pencapaian tujuan-tujuan yang relevan dengan kepentingan publik. Dengan demikian, penelitian ini akan membahas tentang relevansi dan manfaat penerapan BSC dalam konteks administrasi publik serta tantangan yang mungkin dihadapi dalam proses implementasinya. Melalui penjelasan ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana BSC dapat menjadi alat yang berharga dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintah dan mencapai tujuan-tujuan strategis yang ditetapkan.</p>

I. PENDAHULUAN

Pengukuran kinerja merupakan aspek krusial dalam manajemen organisasi, baik dalam sektor swasta maupun publik. Dalam konteks administrasi publik, penilaian kinerja menjadi landasan utama bagi penyelenggaraan layanan publik yang efektif dan efisien. Salah satu alat yang telah banyak diterapkan untuk mengukur

kinerja adalah Balanced Scorecard (BSC). BSC adalah sebuah model pengukuran kinerja yang diperkenalkan oleh Robert Kaplan dan David Norton pada tahun 1992. Awalnya diperuntukkan bagi perusahaan swasta, namun seiring perkembangannya, BSC telah digunakan secara luas di sektor publik sebagai alat untuk mengukur dan memantau kinerja organisasi.

Penerapan BSC dalam konteks administrasi publik menimbulkan perdebatan yang menarik. Sebagian kalangan mendukung penggunaannya karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif tentang kinerja organisasi publik, sementara yang lain meragukan kesesuaian model ini dengan karakteristik unik dari sektor publik. Meskipun demikian, implementasi BSC telah menunjukkan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik.

Dalam penelitian ini, kami akan membahas secara mendalam tentang penerapan Balanced Scorecard sebagai model pengukuran kinerja dalam konteks administrasi publik. Kami akan mengeksplorasi konsep dasar dari BSC dan relevansinya dalam lingkungan pemerintahan. Selain itu, kami akan mengkaji manfaat yang diharapkan dari penerapan BSC dalam meningkatkan kinerja organisasi publik serta faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam implementasinya.

Sebagai kerangka kerja pengukuran kinerja, BSC memiliki empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam konteks administrasi publik, aspek-aspek ini memiliki implikasi yang sangat penting. Misalnya, dalam perspektif keuangan, pemerintah perlu memastikan efisiensi penggunaan sumber daya keuangan publik dan mencapai tujuan keuangan jangka panjang yang berkelanjutan. Dalam perspektif pelanggan, pelayanan publik harus diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cara yang efektif dan efisien. Namun, penerapan BSC dalam administrasi publik tidaklah tanpa tantangan. Sejumlah faktor seperti kompleksitas organisasi, keberagaman tujuan dan kebutuhan, serta keterbatasan sumber daya menjadi hambatan utama dalam implementasinya. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang hati-hati dan terencana serta komitmen yang kuat dari para pemangku kepentingan untuk menjalankan proses implementasi BSC dengan sukses.

Dalam konteks Indonesia, penerapan BSC dalam administrasi publik masih relatif baru dan belum banyak diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang potensi dan tantangan penerapan BSC dalam meningkatkan kinerja organisasi publik di Indonesia. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang konsep ini, diharapkan akan mendorong terciptanya sistem

pengukuran kinerja yang lebih efektif dan efisien dalam penyelenggaraan layanan publik di Indonesia.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tentang penerapan BSC dalam administrasi publik serta memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan teori dan praktik manajemen kinerja di Indonesia. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan panduan dan rekomendasi bagi pemerintah dan lembaga-lembaga publik dalam mengimplementasikan BSC sebagai model pengukuran kinerja yang efektif dan relevan dengan konteks lokal.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan studi pustaka untuk menyelidiki berbagai aspek terkait penerapan Balanced Scorecard (BSC) dalam konteks administrasi publik. Metode ini melibatkan analisis terhadap berbagai artikel ilmiah, buku, laporan penelitian, dan sumber-sumber teoritis lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Data dan informasi yang diperoleh dari studi pustaka ini akan digunakan untuk mengidentifikasi konsep dasar BSC, memahami relevansinya dalam administrasi publik, serta mengeksplorasi manfaat dan tantangan implementasinya.

Selain itu, penelitian ini akan melakukan tinjauan terhadap berbagai studi empiris yang telah dilakukan sebelumnya tentang penerapan BSC dalam sektor publik, baik di tingkat nasional maupun internasional. Analisis terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi BSC dalam administrasi publik. Dalam melakukan tinjauan literatur, penelitian ini akan memperhatikan kredibilitas dan relevansi sumber-sumber yang digunakan serta menyusun sintesis dari berbagai temuan yang ditemukan. Metode ini akan memberikan landasan teoritis yang kokoh untuk mendukung analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, serta memastikan bahwa kesimpulan yang diambil didukung oleh bukti-bukti yang kuat dari literatur yang ada.

Dengan pendekatan studi pustaka ini, penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang komprehensif tentang penerapan BSC dalam administrasi publik, memperoleh wawasan yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya, dan menyediakan dasar yang kuat untuk rekomendasi

kebijakan dan praktik manajemen kinerja yang lebih efektif di sektor publik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Balanced Scorecard (BSC) sebagai model pengukuran kinerja dalam konteks administrasi publik memunculkan sejumlah perdebatan dan diskusi yang menarik. Sebagian besar pendukung BSC menekankan manfaatnya dalam memberikan pandangan holistik tentang kinerja organisasi, sementara kritikusnya mempertanyakan kesesuaiannya dengan karakteristik unik dari sektor publik. Namun, seiring dengan meningkatnya tuntutan akan akuntabilitas, transparansi, dan juga efektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik, penerapan BSC telah menjadi topik yang semakin relevan dalam diskursus manajemen publik. Salah satu keuntungan utama dari penerapan BSC dalam administrasi publik adalah kemampuannya untuk menyediakan kerangka kerja yang seimbang untuk mengukur kinerja organisasi dari berbagai perspektif yang relevan. Dengan memperhatikan aspek keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan, BSC memungkinkan para pemangku kepentingan untuk memahami kinerja organisasi secara menyeluruh dan membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan informasi yang komprehensif. Misalnya, dengan memperhatikan perspektif pelanggan, pemerintah dapat menilai sejauh mana kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi oleh layanan publik yang disediakan.

Namun, implementasi BSC dalam administrasi publik juga menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah kompleksitas organisasi pemerintah yang seringkali melibatkan banyak lembaga dan unit yang berbeda dengan tujuan dan kebutuhan yang beragam. Hal ini juga dapat menyulitkan penyelarasan dan pengintegrasian BSC di seluruh organisasi pemerintah. Selain itu, resistensi terhadap perubahan juga menjadi hambatan yang sering dihadapi dalam mengadopsi BSC, terutama jika ada ketidakpastian tentang bagaimana perubahan tersebut akan mempengaruhi struktur dan budaya organisasi. Dalam konteks administrasi publik di Indonesia, penerapan BSC masih dalam tahap perkembangan dan belum tersebar luas di semua tingkatan pemerintahan. Namun, beberapa inisiatif telah dilakukan oleh beberapa lembaga pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah untuk mengadopsi BSC sebagai alat untuk meningkatkan kinerja dan akuntabilitas. Misalnya, beberapa kementerian

telah memperkenalkan sistem BSC untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja program-program mereka secara lebih sistematis.

Penting untuk diakui bahwa kesuksesan penerapan BSC dalam administrasi publik tidak hanya bergantung pada desain dan implementasi yang baik, tetapi juga pada komitmen yang kuat dari pimpinan organisasi dan dukungan dari seluruh personel. Selain itu, penggunaan teknologi informasi juga dapat memainkan peran penting dalam memfasilitasi pelaksanaan BSC dengan menyediakan platform untuk mengumpulkan, menganalisis, dan melaporkan data kinerja secara efisien. Dengan memperhatikan tantangan dan peluang yang ada, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi lebih lanjut potensi penerapan BSC dalam meningkatkan kinerja administrasi publik di Indonesia. Penelitian tersebut dapat mencakup studi kasus tentang implementasi BSC di berbagai lembaga pemerintah, evaluasi dampaknya terhadap efektivitas layanan publik, serta identifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan penerapan BSC. Dengan demikian, diharapkan penelitian tersebut dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana BSC dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kinerja dan akuntabilitas dalam administrasi publik di Indonesia.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari seluruh bahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan Balanced Scorecard (BSC) sebagai model pengukuran kinerja dalam konteks administrasi publik memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas layanan publik. BSC menawarkan kerangka kerja yang seimbang untuk mengukur kinerja organisasi dari berbagai perspektif yang relevan, termasuk keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, pemerintah dapat memahami kinerja organisasi secara menyeluruh dan membuat keputusan yang lebih baik dalam penyelenggaraan layanan publik.

Meskipun memiliki manfaat yang signifikan, penerapan BSC dalam administrasi publik juga dihadapkan pada sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Kompleksitas organisasi pemerintah, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan sumber daya

merupakan beberapa hambatan utama yang mungkin dihadapi dalam mengadopsi BSC. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat dari para pemangku kepentingan, perencanaan yang matang, dan dukungan teknologi informasi yang memadai untuk memastikan keberhasilan implementasi BSC.

Pada tingkat nasional, Indonesia telah mengambil langkah-langkah menuju penerapan BSC dalam administrasi publik, meskipun masih dalam tahap perkembangan. Beberapa lembaga pemerintah telah memulai inisiatif untuk mengadopsi BSC sebagai alat untuk meningkatkan kinerja dan akuntabilitas. Namun, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memperluas penggunaan BSC di semua tingkatan pemerintahan dan memastikan integrasi yang efektif dengan sistem manajemen yang ada. Penting untuk diakui bahwa kesuksesan penerapan BSC dalam administrasi publik tidak dapat dicapai hanya melalui desain dan implementasi yang baik, tetapi juga melalui komitmen yang berkelanjutan dari pimpinan organisasi dan partisipasi aktif dari seluruh personel. Evaluasi terus-menerus terhadap kinerja BSC, penyesuaian terhadap perubahan konteks dan kebutuhan, serta pembangunan kapasitas organisasi juga penting untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas penerapan BSC.

B. Saran

Penelitian dan praktik yang lebih lanjut diperlukan untuk menggali potensi penuh penerapan BSC dalam meningkatkan kinerja administrasi publik di Indonesia. Dengan memahami tantangan, memanfaatkan peluang, dan berkomitmen pada prinsip-prinsip manajemen yang efektif, penerapan BSC dapat menjadi alat yang berharga dalam mengoptimalkan penyelenggaraan layanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efisien dan efektif.

DAFTAR RUJUKAN

- Dewi, N. A. (2012). *PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI MODEL PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI PADA PT. REX CANNING BEJI PASURUAN* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Evan, A., Sondakh, J. J., & Pusung, R. J. (2021). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Diponegoro Palu. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 16(3), 269-278.
- Hidayati, D. (2023). *PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA LEMBAGA PENDIDIKAN. Kapita Selekta*, 54.
- Nugrahayu, E. R., & Retnani, E. D. (2015). Penerapan metode balanced scorecard sebagai tolok ukur pengukuran kinerja perusahaan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 4(10).
- Rumintjap, M. L. (2013). Penerapan balanced scorecard sebagai tolak ukur pengukuran kinerja di RSUD Noongan. *Jurnal emba: jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi*, 1(3).
- Tandiontong, M., & Yoland, E. R. (2011). Penerapan balanced scorecard sebagai alat pengukuran kinerja yang memadai. *Maksi*, 5(2), 220204.