

Studi kasus pengukuran kinerja kantor pelayanan pajak pratama Jakarta tebet berdasarkan konsep balanced scorecard

Roni Cahyadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=125820&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas mengenai pengukuran kinerja organisasi sektor publik menggunakan metode Balanced Scorecard (BSC) sebagai sebuah metode yang terbukti mampu diaplikasikan ke dalam organisasi sektor publik. Selama ini pengukuran kinerja sektor publik masih bersifat internal (proses) dan lebih mengutamakan pencapaian tujuan jangka pendeknya (finansial) dan belum melibatkan unsur non finansial dan pihak eksternalnya. Dalam konsep BSC, unsur-unsur tersebut termasuk dalam faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Objek penelitian dalam tesis ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Tebet, sebagai salah satu instansi di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan tulang punggung penerimaan Negara dari sektor pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa kinerja KPP Pratama Jakarta Tebet masuk dalam kriteria baik, dengan beberapa saran dan perbaikan yang perlu dilakukan.

<hr>

This thesis discusses about performance measurement of public sector organization by using Balanced Scorecard (BSC) method. BSC is a method that has been proved can be applied in public sector organization. Performance measurement in public sector, nowadays, doesn't measure non-financial and external factors. According to BSC, those factors influence organization's performance in achieving its goals, short-term and long-term goals. The research object is Pratama Tax Service Office Jakarta Tebet as one of unit under General Directorate of Taxes (DJP). The research shows KPP Pratama Jakarta Tebet has good performance. However there are some improvements need to be done.