

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Good Governance atau pemerintahan yang baik merupakan cita-cita yang di harapkan berbagai pihak dalam pemerintahan kita ini. Kendati cara pandang terhadap *good governance* tiap orang berbeda-beda, namun sebagian besar mereka membayangkan bahwa dengan terwujudnya *good governace* maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga (Dwiyanto, 2005) sehingga harapan untuk mewujudkan hidup yang sejahtera bagi masyarakat dapat terpenuhi.

Memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya, dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik. Penilaian terhadap baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila telah bersinggungan dengan unsur prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip-prinsip dari *good governance* pada organisasi pemerintahan yaitu visionary, transparansi, akuntabilitas, responsibility, pastisipasi masyarakat, supermasi hukum dan komitmen pengguna merupakan prinsip yang di harapkan diterapkan pada setiap instansi pemerintahan saat ini. Dengan melaksanakan

good governance di berbagai sektor maka organisasi pemerintah dapat menerapkan sistem pengelolaan organisasi yang profesional secara efisien dan efektif. Salah satu metode dalam melaksanakan *good governance* adalah dengan meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan yang dapat diandalkan dalam berbagai aspek manajemen.

Peningkatan kinerja organisasi pemerintahan dapat dicapai dengan menerapkan *balanced scorecard*. Perkembangan *balance scorecard* yang konsep awalnya diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton yang melakukan penelitian pengukuran kinerja pada perusahaan swasta. *balanced scorecard* merupakan strategi untuk mencapai visi dan misi organisasi, dijelaskan dalam berbagai tujuan strategis dan dapat diukur keberhasilannya dengan menggunakan indikator dan target kinerja yang ingin di capai. Ide utama konsep *balanced scorecard* ini tidak hanya dilihat dari perspektif keuangan saja, tetapi dilihat juga dari perspektif lainnya yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran.

Metode *balanced scorecard* ini terus berkembang sesuai dengan kebutuhan tujuan organisasi yang ada baik dari segi konsep maupun dari segi penerapannya, dengan demikian perkembangan metode *balanced scorecard* tidak hanya sekedar alat pengukuran bisnis semata tapi juga sebagai alat manajemen strategis. Konsep *balance*

scorecard saat ini sudah digunakan oleh organisasi-organisasi publik baik kelas dunia maupun nasional yang digunakan sebagai sarana pengarah serta pendorong perubahan organisasi termasuk implementasi pada Instansi pemerintahan.

Kopertis Wilayah IX merupakan salah satu unit eselon di Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi yang berfungsi memberi pelayanan dalam pengawasan, pengendalian dan pembinaan perguruan tinggi swasta yang meliputi perguruan tinggi swasta di seluruh provinsi di Sulawesi, yaitu Sulawesi Selatan, Sulawesi Utara, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat dan Gorontalo. Proses pengawasan, pengendalian dan pembinaan yang dilakukan oleh Kopertis Wilayah IX sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi dan berdasarkan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kopertis Wilayah IX dengan jangkauan wilayah yang cukup luas meliputi seluruh provinsi di Sulawesi mempunyai kewajiban untuk melayani seluruh Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Sulawesi dari berbagai aspek mulai dari aspek kelembagaan, aspek ketenagaan, aspek akademik, aspek kepegawaian dan aspek keuangan,

Keberhasilan kopertis dalam pembinaan, pengendalian dan pengawasan tidak lepas dari pelayanan yang dilakukan oleh kopertis kepada stakeholdernya, berbagai macam layanan yang diberikan

yaitu pelayanan rekomendasi pendirian PTS baru, rekomendasi penambahan prodi baru, penyetaraan inpasing, perpindahan homebase, rekomendasi beasiswa, pemrosesan jafung, sertifikasi dosen, pengelolaan laporan akademik, dan layanan lainnya. Dengan begitu banyaknya layanan yang ditugaskan oleh Kopertis Wilayah IX terdapat juga beberapa penghambat dalam pemberian layanan tersebut yaitu diantaranya adalah faktor jarak yang sangat jauh karena luasnya jangkauan wilayah kerja Kopertis Wilayah IX, sehingga menghambat *stakeholder* untuk mendapatkan layanan secara langsung dan jelas, penyampaian informasi yang belum merata, jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas, banyaknya aturan-aturan baru yang harus disosialisasikan dan beberapa penghambat lainnya.

Dengan makin kompleksnya layanan yang diberikan dan harapan dari pelanggan/pengguna yang makin besar sehingga Kopertis Wilayah IX harus meningkatkan kualitas layanannya, hal yang harus diperhatikan dalam memenuhi harapan para pelanggan/pengguna adalah :

1. Ketepatan waktu penyelesaian layanan
2. Tidak adanya pengaduan dari masyarakat
3. Tingkat kepuasan layanan 100%.

Harapan yang besar dari Kopertis Wilayah IX tersebut sangat sejalan dengan Undang-undang No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi yang mengamanatkan membentuk Lembaga

Layanan Pendidikan Tinggi (L2 Dikti) sebagai pengganti kopertis yang mempunyai tugas pokok peningkatan mutu pendidikan tinggi. Dengan adanya pergantian nama dari kopertis menjadi L2 Dikti maka akan menyebabkan tanggung jawab L2 Dikti makin besar dan makin luas.

Menyongsong rencana perubahan tersebut yang sedianya akan dilakukan pada awal Tahun 2017 membuat Kopertis Wilayah IX sudah harus mulai berbenah diri untuk mempersiapkan perubahan tersebut, persiapan yang utama dalam perubahan tersebut adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia yang merupakan potensi utama dalam pencapaian fungsi kualitas layanan pada L2 Dikti tersebut.

Sehubungan hal tersebut dengan adanya perubahan nama menjadi L2 Dikti maka nantinya harus juga diiringi dengan peningkatan kinerja untuk semua aspek yang ada. Penerapan metode *balanced scorecard* merupakan suatu cara untuk melihat kinerja suatu organisasi secara menyeluruh dengan penilaian pada empat perspektif, yaitu perspektif pelanggan/pengguna untuk melihat kepuasan pelanggan, perspektif bisnis internal untuk merencanakan proses bisnis oleh suatu organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran untuk peningkatan sumber daya manusia yang ada dan perspektif keuangan merupakan kemampuan dari sumber dana yang ada untuk merealisasikan program-program kegiatan yang ada dalam penunjang perspektif-perspektif lainnya.

Penerapan *balanced scorecard* ini juga harus sejalan dengan keinginan pemerintah agar setiap instansi pemerintahan dapat menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Sehubungan dengan dengan hal tersebut dalam upaya peningkatan kualitas layanan, peningkatan kualitas sumber daya, dan tata kelola keuangan yang baik maka dibutuhkan alat ukur untuk menilai tiap perspektif kinerja tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut penulis tertarik meneliti kinerja Kopertis Wilayah IX dengan alat ukur *balanced scorecard* dari 4 (empat) perspektif yaitu perspektif pelanggan (stakeholder), perpektif keuangan, perspekti bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. *Balance scorecard* ini akan memberi kerangka kerja yang komprehensif mengenai kinerja instansi pemerintah yang dapat di implementasikan pada Kopertis Wilayah IX dan dapat mengevaluasi kinerja yang telah ada. Sehubungan dengan ini penulis tertarik menulis karya akhir berjudul “**Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Menuju *Good Governance* Pada Kopertis Wilayah IX.**”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut

1. Apakah para *stakeholder* telah puas atas layanan yang diberikan oleh Kopertis Wilayah IX?.
2. Apakah Sumber Daya Manusia (SDM) di Kopertis Wilayah IX bekerja sesuai dengan keinginan Pimpinan/Pejabat di Kopertis Wilayah IX dalam hal hasil kerja, kualitas kerja dan efisiensi waktu kerja ?
3. Bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) di Kopertis Wilayah IX dalam meningkatkan motivasi dan kompetensi kerjanya ?
4. Apakah anggaran yang ada di Kopertis Wilayah IX terealisasi secara optimal ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan sesuai dengan perspektif pelanggan/pengguna.
2. Untuk mengetahui kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Kopertis Wilayah IX sesuai dengan penilaian pimpinan dalam perspektif bisnis internal

3. Untuk mengetahui motivasi dan kompetensi pegawai sesuai dengan perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran
4. Untuk mengetahui kinerja keuangan dengan melihat perbandingan realisasi terhadap anggaran yang ada.

D Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi tiga aspek, yaitu aspek teoritis, aspek praktis dan aspek lainnya.

1. Aspek Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, masukan dan memberikan informasi bagi perkembangan ilmu akuntansi utamanya dibidang akuntansi sektor publik, khususnya *balanced scorecard* di sektor publik.

2. Aspek Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan di Kopertis Wilayah IX dalam penilaian kinerja dengan menerapkan *balanced scorecard* sebagai sebuah sistem pengukuran untuk peningkatan kinerja
- b. Metode *balanced scorecard* dapat digunakan sebagai media berlatih dalam mengaplikasikan konsep managerial di Kopertis Wilayah IX

3. Aspek Lainnya

Aspek lainnya dalam penelitian ini adalah sebagai bahan referensi dalam meneliti dan mengkaji masalah yang sama di masa yang akan datang.