

ABSTRAKSI

Penelitian ini menganalisis kinerja organisasi sektor publik dengan pendekatan *Balance Scorecard* (BSC). Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kinerja organisasi sektor publik. Karena organisasi sektor publik sering digambarkan tidak produktif, tidak efisien, miskin inovasi dan kreativitas. Dengan BSC kita dapat melihat kinerja sektor publik tidak hanya dari perspektif keuangan saja, namun juga perspektif konsumen, perspektif proses internal bisnis dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Metode yang digunakan adalah *Balance Scorecard* (BSC). Sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa dan karyawan LPMP Jawa Tengah. Dan metode pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSC dapat digunakan di organisasi sektor publik. Perspektif keuangan ditahun 2008 rasio ekonomis dan rasio efisien menunjukkan angka 94,56 %, rasio efektivitas 449,87 %. Hal ini menunjukkan bahwa LPMP Jawa tengah dapat berhemat dan mengatur keuangannya. Perspektif konsumen menunjukkan angka 56,99 % untuk kepuasan konsumen terhadap aspek program dan 60 % untuk kepuasan aspek jasa pelayanan. Pangsa pasarnya adalah Departemen Pendidikan Nasional, Pemerintah Kabupaten/Kota, sekolah dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan Sekolah Menengah Atas (SMA). Perspektif proses Internal Bisnis ditunjukkan dengan tercapainya sasaran kemitraan yaitu dari rencana yang ditetapkan sebanyak 35 kemitraan dengan pihak Kabupaten/kota tercapai 45 kemitraan dengan pihak Kabupaten/Kota.yang melakukan kemitraan dengan LPMP Jawa Tengah. Dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan tingkat kepuasan karyawan 59,24%. Sedangkan untuk retensi karyawan tidak ada karena pada tahun 2008 tidak ada satupun karyawan yang keluar dari LPMP Jawa Tengah.

Keyword : Balance Scorecard, Kinerja, Organisasi Sektor Publik