

## ***ABSTRACT***

*Customs and Excise Service Office (KPBC) Type A Merak is a government institution under the Ministry Of Finance of Republic Indonesia that have duty for giving services and customs and excise supervision in the customs and excise authority based on Customs and Excise Law.*

*Goal of this research is to measure the performance of Customs and Excise Service Office Type A Merak by using Balanced Scorecard (BSC) that will useful for making decision and fixing the performance Directorate General Customs and Excise overall.*

*Benefit of this research theoretically for the author to understand the implementation of BSC in government institution and practically is giving a suggestion for Customs and Excise Service Office Type A Merak in order to change performance measure in LAKIP (Government Institution Performance Accountability Report) with BSC form.*

*The Problems in this research are performance measures KPBC Type A Merak by BSC approach, so it can be use for build LAKIP in the future.*

*Location of this research in KPBC Type A Merak, by descriptive research method, collecting primer and secondary data from LAKIP 2005 and customer satisfaction survey, also doing observation and interview. Analysis methods of this research are TOWS (Threat, Opportunity, Weakness and Strength) analysis and BSC analysis.*

*A performance measure that has been set will formulated into four BSC perspectives that consist of financial, customer, internal business process and learning and growth perspective. This research also measured KPBC Type A Merak performance during the same time so that the gap between strategic targets, that top management wishing to be reached, with the application in field. The result of BSC measurement showed that learning and growth perspective had the lowest value, the score is 0,50, and Improvement programs will try to fix this gap to overcome existing problems. BSC score for performance measure is 4.13. It indicates that performance of KPBC Type A is good*

## ABSTRAK

Kantor Pelayanan Bea dan Cukai (KPBC) Tipe A Merak adalah instansi pemerintah di bawah Departemen Keuangan Republik Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan pengawasan kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangnya berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja KPBC Tipe A Merak dengan *Balanced Scorecard(BSC)* yang akan berguna bagi pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan kinerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai secara keseluruhan.

Manfaat Penelitian ini secara teoritis bagi penulis adalah untuk lebih mendalami implementasi konsep *BSC* pada institusi pemerintahan .Manfaat secara praktis adalah untuk memberikan masukan kepada KPBC Tipe A Merak sehingga diharapkan dapat memberikan masukan dalam penyusunan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah) disesuaikan dengan rancangan *BSC*

Masalah dalam penelitian ini adalah pengukuran kinerja KPBC Tipe A Merak dengan pendekatan *BSC* untuk memudahkan penyusunan LAKIP tahun mendatang.

Lokasi Penelitian di KPBC Tipe A Merak dengan metode penelitian deskriptif, metode pengumpulan data primer dan sekunder, sumber data diperoleh dari data-data LAKIP serta survey kepuasan pengguna jasa, pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi. Metoda Analisis yang dipergunakan adalah Analisis TOWS dan Analisis *BSC*

Pengukuran Kinerja dijabarkan dalam empat perspektif *BSC* yang terdiri dari perspektif finansial, pelanggan, proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Dari penelitian pengukuran kinerja dapat terlihat suatu kesenjangan antara sasaran strategis dengan implementasi di lapangan yang akan diperbaiki dengan program pertumbuhan untuk mengatasi masalah yang ada. Score terendah adalah perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu 0,50. Nilai score Balanced Scorecard secara keseluruhan adalah 4.13 sehingga dapat disimpulkan kinerja KPBC tipe A Merak dinilai baik.