

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengembangan *Balanced Scorecard* untuk pengukuran kinerja organisasi berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Analisis kebutuhan untuk pengukuran kinerja organisasi berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta diawali dengan melakukan wawancara kepada Dekan dan Kepala Bagian TU FT UNY 2014 yaitu: Dr. Mochamad Bruri Triyono dan Drs. Mujiran yang menyimpulkan bahwa diperlukannya sistem pengukuran kinerja yang handal, komprehensif, koheren, terukur, dan berimbang di FT UNY, seperti pengukuran kinerja menggunakan model *Balanced Scorecard*. Perancangan *Balanced Scorecard* di FT UNY diawali dengan analisis visi, misi, keyakinan dan nilai-nilai dasar, keterkaitan misi dengan visi, dan strategi FT UNY. Setelah semuanya dianalisis dan dinyatakan sudah baik, kemudian dengan berlandaskan visi diuraikan ke dalam perspektif-perspektif pengukuran kinerja *Balanced Scorecard*. Pada masing-masing perspektif *Balanced Scorecard* ditetapkan sasaran mutu yang lebih spesifik yang merupakan penjabaran dari misi FT UNY yang kemudian sebagai bahan untuk merancang kerangka kerja pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* di FT UNY.

2. Tahap desain kerangka kerja pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* di FT UNY menggunakan hasil analisis kebutuhan sebagai bahan untuk membuat kerangka kerja pengukuran kinerja model *Balanced Scorecard*. Penyusunan pengukuran kinerja model *Balanced Scorecard* harus benar-benar disesuaikan dengan visi, misi dan karakteristik di FT UNY sehingga diperoleh indikator-indikator kinerja yang memang benar-benar mencerminkan visi dan misi FT UNY. Dalam pengembangan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja, terdapat kerangka kerja yang terdiri dari 4 tahapan yang harus dilakukan untuk menghasilkan sebuah *scorecard* sebagai alat ukur kinerja. Tahapan desain kerangka kerjanya meliputi: penyelarasan strategik (*strategic alignment*), pengelompokan strategik (*strategic areas*), penjaringan strategik (*strategic grids*), dan kartu penilaian (*scorecard*) dengan hasil akhir berupa *strategic map* FT UNY dan FT UNY *scorecard*. *Strategic Map* FT UNY berisi peta yang menunjukkan hubungan indikator *leading-lagging* antar *strategic area* yang ada atau diagram yang menunjukan hubungan perspektif *Balanced Scorecard* dan strategi untuk mencapai visi dan misi FT UNY. Dengan adanya *strategic map* ini, penentuan waktu realisasi strategi yang telah disusun dapat lebih efektif dan efisien, sedangkan FT UNY *scorecard* merupakan penjabaran detail dari *Strategic Map* FT UNY yang terdiri dari perspektif *Balanced Scorecard*, sasaran strategis, program strategis, ukuran kinerja, target, dan divisi yang bertanggung jawab atas keterlaksanaannya program strategis yang telah dibuat.

3. Pengujian implementasi pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* di FT UNY menggunakan angket dalam pengambilan datanya. Angket tersebut memuat butir pernyataan berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan dan juga disesuaikan dengan perspektif *Balanced Scorecard* dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik. Hasil penilaian dari 180 mahasiswa yang tersebar di 6 jurusan di FT UNY yang masing-masing jurusan diwakili 30 mahasiswa menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa FT UNY baik tiap jurusan maupun seluruh jurusan terhadap layanan akademik di FT UNY menunjukkan sebagian besar mahasiswa telah memberikan respon positif terhadap layanan akademik di FT UNY dengan hasil penilaian pada tiap dimensi mutu pelayanan: perwujudan (*tangible*) dengan sub dimensi peralatan dan perlengkapan akademik, fasilitas fisik, dan sumber daya manusia; daya tanggap (*responsiveness*) dengan sub dimensi kesiapan untuk membantu, dan daya tanggap untuk merespon kebutuhan pelanggan; kepastian (*assurance*), dengan subdimensi memberi keyakinan pada pelanggan; kehandalan (*reliability*) dengan subdimensi tanggung jawab, dan keakuratan; dan empati (*empathy*) dengan subdimensi perhatian individual, dan perlindungan individual, semuanya masuk dalam kategori baik, hal ini membuktikan bahwa kinerja FT UNY berdasarkan perspektif *Balanced Scorecard* dilihat dari layanan akademik sudah baik.

B. Keterbatasan Produk

Mengingat keterbatasan waktu, dana, dan kemampuan penelitian, penelitian tentang pengembangan *Balanced Scorecard* untuk pengukuran

kinerja organisasi berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta memiliki beberapa keterbatasan produk sebagai berikut.

1. Pengembangan *Balanced Scorecard* untuk pengukuran kinerja organisasi berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang dibuat masih sederhana dan belum melibatkan teknologi dalam pengembangannya.
2. Pengujian implementasi pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* di FT UNY hanya dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik saja sehingga belum maksimal dalam implementasinya.
3. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik menggunakan instrumen angket belum merupakan gambaran faktual terhadap kualitas layanan akademik di FT UNY, akan tetapi hanya merupakan gambaran respon tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di FT UNY.

C. Pengembangan Produk Lebih Lanjut

Pengembangan produk lebih lanjut untuk penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik lagi mengenai pengembangan pengukuran kinerja model *Balanced Scorecard* dapat dikembangkan sistem pemantau kinerja model *Balanced Scorecard* yang dipakai berbasiskan Ms.excel atau program lain yang relevan atau dengan kata lain melibatkan teknologi dalam pengembangannya sehingga dapat menjadi alat bantu untuk memudahkan pengukuran kinerja juga agar bisa selalu memantau kinerja institusi tiap tahunnya.

D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut.

1. Saran untuk peneliti lain yang tertarik mengambil penelitian yang serupa, sebaiknya melakukan analisis kebutuhan yang lebih dalam sebelum mengembangkan model pengukuran kinerja berdasarkan model *Balanced Scorecard* agar diperoleh indikator-indikator kinerja yang memang benar-benar mencerminkan visi dan misi organisasi tersebut.
2. Kembangkan sistem pemantau kinerja model *Balanced Scorecard* yang dipakai berbasiskan Ms.excel atau program lain yang relevan atau dengan kata lain melibatkan teknologi dalam pengembangannya untuk memudahkan pengukuran kinerja dan juga agar bisa selalu memantau kinerja institusi tiap tahunnya.
3. Maksimalkan kegunaan *Balanced Scorecard* di FT UNY dengan menyebarkan secara luas penerapan sistem manajemen strategik ke seluruh level organisasi FT UNY dalam rangka membentuk kesadaran strategik diantara karyawan, sehingga setiap karyawan mengetahui apa yang harus dikerjakan untuk melaksanakan strategi, hal ini juga mendorong setiap individu yang terlibat didalamnya lebih berkontribusi aktif.
4. Tingkatkan pengujian implementasi pengukuran kinerja dengan model *Balanced Scorecard* di FT UNY dengan melihat dari empat perspektif *Balanced Scorecard* yaitu: perspektif pelanggan, perspektif finansial,

perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan & pembelajaran.

5. Hasil penilaian mahasiswa tiap jurusan terhadap layanan akademik di FT UNY menunjukkan bahwa dimensi empati (*empathy*) dengan subdimensi perhatian individual, dan perlindungan individual memperoleh skor yang terendah dibandingkan dengan dimensi yang lain pada setiap jurusan. Berdasarkan ISO 9001:2008 klausul 6.2.2 tentang kompetensi, kepelatihan, dan kepedulian, klausul 7.2.3 tentang komunikasi pelanggan, dan klausul 8.2.1 tentang kepuasan pelanggan, maka FT UNY perlu meningkatkan penciptaan iklim akademik yang kondusif dan meningkatkan jaminan mutu dalam perspektif proses bisnis internal *Balanced Scorecard*. Peningkatan penciptaan iklim akademik yang kondusif seperti melalui program strategis peningkatan penyediaan sarana dan prasarana penunjang kegiatan akademik dan nonakademik, selain itu juga meningkatkan jaminan mutu dengan program strategis peningkatan penjaminan mutu akademik dan nonakademik dengan memfokuskan diri pada laporan hasil evaluasi pembelajaran, laporan hasil evaluasi IPK mahasiswa, laporan hasil pelaksanaan monitoring KBM, laporan hasil monitoring perkuliahan minggu pertama, dan laporan hasil monitoring akhir semester pelaksanaan kegiatan akademik, sehingga FT UNY dapat memberikan jasa perguruan tinggi yang terbaik.