

# ANALISIS BALANCE SCORECARD DALAM MENILAI KINERJA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG NUSA TENGGARA TIMUR

**Wilsna Rupilu**

Politeknik Negeri Kupang, Kupang, Indonesia

Email : wilsna.rupilu@pnk.ac.id

Received : July 9 <sup>th</sup> 2022	Revised : Aug 11 <sup>th</sup> 2022	Accepted : Sep 29 <sup>th</sup> 2022
--------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

## ABSTRACT

*This study analyzed the balance scorecard as the performance measurement tool, the object of this study is BPJS's Employment of East Nusa Tenggara Branch. The purpose of this study is to determine the performance of the BPJS's Employment of the East Nusa Tenggara Branch by using the balanced scorecard method. This research is a quantitative descriptive study, with the used data sources in the form of primary data (questionnaires) and secondary data, namely the financial position report of 2020. The data analysis technique which used to measure each balance scorecard perspective is by using variables from financial perspective, customer perspective, internal business perspective, and growth development perspectives. The results of this study indicate that the final performance of BPJS's Employment of East Nusa Tenggara Branch Which used the balanced scorecard method with a value of 4.51 or in percent of 90.2% is categorized as very good.*

**Keyword:** *Balance scorecard, Pengukuran Kinerja.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin maju mengakibatkan manajemen perlu membuat strategi-strategi persaingan bisnis secara baik dan tepat sehingga dapat dirumuskannya tujuan perusahaan atau organisasi yang ingin dicapai nantinya. Supaya tujuan yang dibuat dan ditetapkan oleh manajemen dapat terwujud sesuai dengan tujuan, maka pihak manajemen harus melakukan penilaian kinerja secara terus menerus tiap periodik.

Penilaian kinerja mempunyai peran yang penting dikarenakan dapat memberikan tambahan informasi bermanfaat yang digunakan dalam mengevaluasi dan pengambilan keputusan dalam mengembangkan kinerja manajemen kedepannya. Apabila tidak dilakukan penilaian kinerja perusahaan/organisasi secara keseluruhan

di lihat dari berbagai berbagai aspek, maka manajemen akan mengalami kesulitan dalam memberikan penilaian apakah perusahaan/organisasi tersebut sudah tercapai tujuan tersebut tiap tahunnya dan apakah mengalami peningkatan atau penurunan kinerja dalam berbagai aspek. Salah satu cara dalam mengukur kinerja yaitu dengan menggunakan metode *balance scorecard*.

Metode *balance scorecard* adalah salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan/organisasi dilihat dari aspek keuangan dan non keuangan, sehingga dapat menggambarkan kondisi dari suatu organisasi secara komprehensif. Menurut Kaplan dan David P. Norton (1990), Metode *balance scorecard* digunakan untuk melihat kinerja organisasi didasarkan pada empat perspektif, yaitu perspektif keuangan,

perspektif pelanggan, perspektif proses internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Dalam Undang-Undang No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Tetapi dalam perkembangan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS masih ditemukan masalah. Menurut Menteri Ketenagakerjaan, Ida Fauziyah (2021), terdapat enam masalah di BPJS Ketenagakerjaan, yaitu: 1) masalah pertama berkaitan dengan cakupan kepesertaan. 2) masalah kedua tentang 3 (tiga) program jaminan sosial dalam penyelenggarannya. 3) masalah ketiga terkait pengembangan program. 4) masalah keempat terkait harmonisasi dari regulasi jaminan sosial. 5) masalah kelima terkait dengan perlu dilakukannya penguatan dari kelembagaan serta pengawasan terhadap penyelenggaraan jaminan sosial. 6) masalah yang keenam yaitu transformasi dari program-program yang akan dilakukan oleh PT Taspen (Persero) dan PT Asabri

BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Nusa Tenggara Timur dalam melakukan pengukuran kinerja belum secara komprehensif, dimana hanya mencakup aspek *finansial* dan juga kepuasan peserta. Untuk mengukur kepuasan peserta hanya menggunakan aplikasi *survey* kepuasan pelanggan secara garis besar saja. Dengan demikian pengukuran kinerja tersebut tidak memadai dan perlu dilakukan kembali pengukuran kinerja yang dapat menjangkau berbagai perspektif agar hasil atau tujuan manajemen bisa secara diperoleh secara menyeluruh/komprehensif.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kinerja

Menurut Amstrong dan baron dalam Fahmi, (2017) menerangkan bahwa hasil kinerja diperoleh dari organisasi baik yang berorientasi pada laba maupun non laba selama satu periode tertentu. Menurut Afandi (2018) kinerja merupakan pencapaian dari hasil kerja yang diperoleh baik secara individu maupun berkelompok pada perusahaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada masing-masing. Selain itu dalam penelitian (Hidayat, 2018). Kinerja atau *performace* adalah bentuk kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan melalui tahapan perencanaan yang disusun secara strategis yang kemudian dicantumkan dalam visi, misi dan kebijakan organisasi sehingga dapat mewujudkan tujuan dan sasaran dari pencapaian kegiatan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan digunakan oleh organisasi dan bagian-bagian dari organisasi untuk saling bekerjasama dalam mencapai kesepakatan mencapai pencapaian tujuan kinerja yang telah ditetapkan organisasi. Dari hasil penilaian kinerja tersebut dapat menggambarkan secara keseluruhan bagaimana kondisi perusahaan baik secara internal maupun eksternal.

### Pengukuran Kinerja

Menurut Kasmir (2016) penilaian kinerja merupakan suatu tahapan dalam menilai kinerja karyawan secara menyeluruh dan pelaksanaan harus dilakukan secara terus-menerus setiap tahun. Dalam penelitian (Hidayat, 2018) Pengukuran kinerja (*performance measurement*) diartikan sebagai alat organisasi untuk mencapai tujuan dengan cara memberikan penilaian terhadap kemajuan pekerjaan yang dilakukan oleh manajemen selaku pengelola SDM.

Dengan dilakukan pengukuran kinerja pada organisasi atau perusahaan di upayakan nantinya dapat berkolaborasi

untuk menjalin hubungan kerjasama dalam menciptakan pekerja yang mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dalam bidangnya dan mampu bersaing untuk memberikan nilai tambah kepada perusahaan ataupun organisasi. Selain itu pengukuran kinerja digunakan untuk menjawab ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan oleh perusahaan sebelumnya dan selanjutnya hasil penilaian tersebut sebagai tidak lanjut dari suatu organisasi, bagian dari organisasi dan karyawan berdasarkan sasaran, standar secara periodik efektifitas operasional.

### **Konsep *Balance Scorecard***

Dalam Kaplan & David. P. N (1996) Kata *balance scorecard* terdiri dari kata *balance* dan *scorecard*. Kata *balance* yang berarti berimbang serta *scorecard* yang berarti kartu skor. Dari kedua kata tersebut apabila digabungkan mempunyai makna seimbang antara performa keuangan dan performa di luar non keuangan. Kartu skor penilaian individu maupun organisasi dari performa jangka panjang yang bersifat internal maupun eksternal dicatat dan sebagai evaluasi di masa akan datang.

Dalam penelitian Luis dan Biromo (2007) *balanced scorecard* diartikan sebagai alat dari manajemen yang dimana dapat membantu dan mempermudah untuk menafsirkan visi dan misi dan tujuan suatu perusahaan kedalam perbuatan nyata dan menurut Atkinson et.al (2012) menjelaskan bahwa *balanced scorecard* sebagai alat pengukuran yang bisa menilai kinerja dari organisasi yang bersumber pada perspektif visi, strategi dari organisasi.

Menurut Kaplan & Norton (2000). merumuskan *balanced scorecard* terdiri dari empat perspektif :

1. **Perspektif Keuangan.** Perspektif keuangan menggambarkan bagaimana kemampuan suatu perusahaan untuk memperoleh profit/laba dan mampu menyajikan laporan keuangan

perusahaan secara baik sehingga dapat menyakinkan pemilik perusahaan.

2. **Perspektif Pelanggan.** Perspektif pelanggan menggambarkan bagaimana sudut pandang konsumen/pelanggan terhadap produk baik barang maupun jasa yang diproduksi oleh perusahaan.
3. **Perspektif Internal Bisnis.** Perspektif internal bisnis menggambarkan kepada perusahaan cara mempertahankan pangsa pasar konsumen yang sudah ada dengan melakukan pembaharuan terhadap produk sehingga menghasilkan produk baru.
4. **Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.** Perspektif ini menggambarkan perusahaan dalam meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dari perusahaan sehingga mampu dan bekerja dengan baik dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

Berdasarkan penjelasan keempat perspektif di atas yang menerangkan bahwa metode *balanced scorecard* tidak hanya berfokus pada perspektif keuangan tetapi juga melibatkan perspektif non keuangan (Mulyadi, 2009). Metode *balanced scorecard* dengan menggunakan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal bisnis, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari penyebaran kuisioner dan observasi dan data sekunder yang digunakan bersumber dari laporan posisi keuangan tahun 2020. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai BPJS Ketenagakerjaan dan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT.

### Teknik Analisis data

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengukur setiap perspektif *balance scorecard* yaitu:

1. Analisis prespektif keuangan.

Menurut Mahsun (2013:167) perspektif keuangan digunakan untuk melihat sejauh mana kinerja dari manajemen sebagai penyedia dan pengelola sumber daya manusia serta untuk melihat kemampuan keuangan dalam rencana organisasi sehingga tujuan organisasi tercapai. Penilaian kinerja ini dilakukan atas laporan keuangan (*audited*) tahun 2020 BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nusa Tenggara Timur.

Dalam perspektif keuangan digunakan alat analisis rasio keuangan menurut Kasmir (2010), yaitu

a. Rasio Likuiditas

$$\text{Current Rasio Aset Lancar} = \frac{\text{Aset Lancar}}{\text{Utang Lancar}}$$

b. Rasio Solvabilitas

$$\text{Debt to Asset Rasio} = \frac{\text{Total Utang}}{\text{Total Aset}}$$

c. Rasio Profitabilitas

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

2. Analisis prespektif pelanggan

Pengukuran kinerja untuk perspektif pelanggan dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan, dimana nantinya akan dilakukan pembagian kuesioner kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nusa Tenggara Timur dan dari jawaban responden tersebut kemudian data tersebut akan diolah dan dilakukan perhitungan untuk mencari nilai rata-rata dari variabel perspektif kepuasan pelanggan.

**Tabel 1. Variabel prespektif pelanggan**

No	Variabel/ Indikator
1	Wujud Fisik ( <i>Tangibles</i> ),
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )

3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )

Sumber: Data Peneliti (2022)

3. Analisis prespektif internal bisnis

Menurut Mahsun (2013:171), perspektif internal bisnis terdiri dari beberapa indikator yaitu produktivitas, kualitas, waktu penyerahan, waktu tunggu, dan lain-lain. Indikator ini dapat menentukan apakah proses telah dilakukan mengalami peningkatan, sejajar dengan *benchmarks*, dan atau telah sesuai dengan target dan sasaran.

**Tabel 2. Variabel proses internal bisnis**

No	Variabel/ Indikator
1	Sarana Prasarana
2	Proses
3	Kualitas
4	Kepuasan Bekerja

Sumber: Data Peneliti (2022)

4. Analisis prespektif pertumbuhan dan pembelajaran

Menurut Mahsun (2013:173), perspektif ini mencakup indikator mengenai seberapa banyak manfaat dari pengembangan baru atau prespektif ini dapat memberikan suatu sumbangan/kontribusi untuk keberhasilan suatu perusahaan/organisasi pada masa yang akan datang.

**Tabel 3. Variabel pertumbuhan dan pembelajaran**

No	Variabel/ Indikator
1	Motifasi
2	Kesempatan Mengembangkan Diri
3	Inovasi
4	Suasana Dalam Bekerja

Sumber: Data Peneliti (2022)

### Skala Pengukuran

Skala pengukuran dan instrumen dalam penelitian ini dengan melihat jawaban terkait pendapat dan persepsi dari pegawai dan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Skala yang digunakan yaitu skala likert dengan kelas interval 5

(lima). Sehingga kinerja BPJS Ketenagakerjaan sebagai berikut:

- Berikut ini tabel skala pengukuran untuk variabel prespektif pelanggan, variabel bisnis internal serta variabel pertumbuhan dan pembelajaran.

**Tabel 5. Skala pengukuran likert**

Skala	Skor/Nilai	Kategori
5	5	Sangat Setuju
4 - 4,9	4	Setuju
3 - 3,9	3	Cukup Setuju
2 - 2,9	2	Tidak Setuju
1 - 1,9	1	Sangat tidak setuju

Sumber: Data Peneliti (2022)

- Skala pengukuran pada indikator prespektif kinerja keuangan dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 6. Skala pengukuran kinerja keuangan**

Skala	Kategori	Nilai Konversi
Likuiditas		
>4	Sangat Likuid	5
3-4	Likuid	4
2-3	Cukup Likuid	3
1-2	Tidak Likuid	2
<1	Sangat Tidak Likuid	1
Solvabilitas		
<1	Sangat Solven	5
1-2	Solven	4
2-3	Cukup Solven	3
3-4	Tidak Solven	2
>4	Sangat Tidak Solven	1
Profitabilitas		
>5%	Sangat Profit	5
>2%	Profit	4
1% - 2%	Cukup Profit	3
<1%	Tidak Profit	2
0%	Sangat Tidak Profit	1

Sumber: Data Peneliti (2022)

#### Nilai Akhir *Balance Scorecard*

Setelah melakukan pengukuran terhadap tiap-tiap variabel dalam empat variabel perspektif tersebut, maka

selanjutnya akan dilakukan penilaian akhir kinerja.

Untuk memperoleh nilai rata-rata dari ke empat prespektif tersebut tahapan selanjutnya yaitu melakukan konversi nilai rata-rata dalam bentuk presentasi dengan menggunakan skala likert sehingga dihasilkan nilai akhir. maka kinerja akhir ditetapkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 7. Nilai akhir *Balance Scorecard***

Skor/Nilai	Kategori
>90%	Sangat Baik
80% - 90%	Baik
70% - 80%	Cukup Baik
60% - 70%	Tidak Baik
<60%	Sangat Tidak Baik

Sumber: Data Peneliti (2022)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis prespektif keuangan/*financial*

Penilaian kinerja keuangan yang dimaksud dilakukan dengan menghitung rasio likuiditas, solvabilitas dan profitabilitas. Berikut ini hasil pengukuran kinerja keuangan BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT, yaitu:

#### Rasio Likuiditas

Bertujuan untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam membayar hutang yang segera dibayar dengan aktiva lancarnya. Berikut perhitungan rasio likuiditas yaitu sebagai berikut:

$$\text{Current Rasio} = \frac{\text{Aset Lancar}}{\text{Utang Lancar}}$$

$$= \frac{\text{Rp.52.636.111.882}}{\text{Rp. 616.225.940}} \\ = \text{Rp. 85,42}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapat hasil rasio likuiditas BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT sebesar 85,42 yang artinya jumlah aset lancar 85,42 kali dari jumlah utang lancar atau setiap Rp

1 utang lancar dijamin oleh Rp 85,42 aset lancar. Dengan menggunakan skala likert maka didapat nilai likuiditas BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT sebesar 5 atau dengan kategori sangat likuid.

### Rasio Solvabilitas

Rasio solvabilitas digunakan untuk menilai seberapa besar kemampuan perusahaan dalam membayar utang atau kewajiban. Berikut perhitungan rasio solvabilitas yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Debt to Asset Ratio} &= \frac{\text{Total Utang}}{\text{Total Aset}} \\ &= \frac{\text{Rp. 6.951.940}}{\text{Rp. 45.166.145.522}} \\ &= \mathbf{0,013} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapat hasil rasio solvabilitas BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT sebesar 1,3% yang artinya bahwa sebanyak 1,3% pendanaan aset dibiayai oleh utang usaha. Dengan menggunakan skala likert, maka nilai solvabilitas BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT sebesar 5 atau dengan kategori sangat solven

### Rasio Profitabilitas

Rasio ini digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba bersih/surplus/neto dari aset total yang dimiliki. Berikut hasil perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{ROA} &= \frac{\text{Laba}}{\text{Total Aset}} \times 100\% \\ &= \frac{\text{Rp.10.260.303.598}}{\text{Rp.45.166.145.522}} \times 100\% \\ &= \mathbf{0,23} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapat hasil rasio profitabilitas BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT sebesar 23% yang artinya produktivitas aset BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT sangat baik dalam menghasilkan Laba/surplus/neto. Dengan menggunakan

skala likert, maka nilai profitabilitas BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT sebesar 5 atau dengan kategori sangat profit.

**Tabel 8. Hasil prespektif keuangan**

No	Variabel/ Indikator	Nilai	Kategori
1	Likuiditas	5	Sangat Baik
2	Solvabilitas	5	Sangat Baik
3	Profitabilitas	5	Sangat Baik
Rata-Rata		<b>5</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data diolah, 2022

### Analisis prespektif pelanggan

Berdasarkan hasil dari variabel-variabel dalam prespektif pelanggan, maka secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.19 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 9. Hasil prespektif pelanggan**

No	Variabel/ Indikator	Nilai	Kategori
1	Wujud Fisik ( <i>Tangibles</i> ),	4,65	Baik
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	4,20	Baik
3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	3,80	Cukup Baik
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	4,32	Baik
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )	3,98	Cukup Baik
Rata-Rata		<b>4.19</b>	Baik

Sumber: Data Diolah, 2022

Dari hasil tabel diatas menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan responden/peserta terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT sebesar 4,19 atau dalam persen 83,8% yang artinya baik. Hasil ini bisa dilihat berdasarkan data dari variabel perspektif pelanggan wujud fisik, keandalan dan jaminan yang memberikan hasil setuju/puas terhadap pelayanan dan variabel daya tangkap serta empati memberikan hasil cukup setuju/puas terhadap pelayanan.

Hasil olah data menunjukkan bahwa variabel daya tangkap mendapatkan nilai rata-rata yang paling rendah yaitu 3,80 yang berarti variabel tersebut perlu menjadi bahan kajian ulang bagi BPJS

Ketenagakerjaan untuk dapat lebih lebih cepat (*responsiveness*) dan sungguh-sungguh kepada pelanggan atau peserta BPJS ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

### Analisis prospektif internal bisnis

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa *responden* atau pegawai setuju/puas dengan kegiatan/program BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT dalam mencapai tujuan organisasi dan secara keseluruhan tingkat kepuasan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT memperoleh nilai rata-rata sebesar 4.21 atau 84.2% sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 10. Hasil bisnis internal**

No	Variabel/ Indikator	Nilai	Kategori
1	Sarana Prasarana	4, 13	Baik
2	Proses	3, 88	Cukup Baik
3	Kualitas	4, 55	Baik
4	Kepuasan Bekerja	4, 27	Baik
Rata-Rata		<b>4, 21</b>	Baik

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian kinerja prospektif bisnis internal untuk variabel nilai sarana prasarana 4,13%, kepuasan bekerja 4,27% dan nilai kualitas adalah 4,55% yang berarti responden setuju atau puas. Namun masih ada salah satu variabel yang memiliki nilai dibawah 4 (empat) yaitu variabel proses dengan nilai 3,88% hal ini berarti pada tingkat kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas/pekerjaan melakukan pelayanan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nusa Tenggara Timur perlu ditingkatkan lagi sehingga tujuan manajemen dapat terwujud.

### Analisis prospektif pertumbuhan dan pembelajaran

Menurut Mahsun (2013:173), perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mencakup seberapa banyak manfaat dari

pengembangan baru atau dimana indikator ini dapat memberikan sumbangan atau kontribusi bagi keberhasilan perusahaan atau organisasi dimasa akan datang. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tiap variabel yang menjadi kriteria dalam penilaian kinerja dalam prospektif pertumbuhan dan pembelajaran dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 11. Hasil pertumbuhan dan pembelajaran**

No	Variabel/ Indikator	Nilai	Kategori
1	Motivasi	4,78	Baik
2	Kesempatan Mengembangkan Diri	4,92	Baik
3	Inovasi	4,39	Baik
4	Suasana Dalam Bekerja	4,55	Baik
Rata-Rata		<b>4, 66</b>	Baik

Sumber: Data Diolah, 2022

Dari hasil tabel penilaian kinerja prospektif pertumbuhan dan pembelajaran diatas menunjukkan nilai variabel/indikator kesempatan mengembangkan diri memiliki nilai yang paling tinggi/besar yakni dengan nilai sebesar 4.92 dan perolehan nilai paling rendah/kecil yaitu nilai indikator inovasi yaitu sebesar 4.39. Secara keseluruhan nilai rata-rata empat variabel prospektif pertumbuhan dan pembelajaran sebesar 4.66% atau 93.2% yang mempunyai bahwa pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT sangat setuju/puas untuk pengembangan diri dalam meningkatkan SDM dan inovasi-inovasi dalam bekerja sehingga peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal.

### Penilaian Kinerja Akhir BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nusa Tenggara Timur dengan *Balance Scorecard*

Berdasarkan pada hasil penilaian akhir kinerja dari indikator empat perspektif tersebut, maka kinerja BPJS

Ketenagakerjaan Cabang NTT secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 12. Penilaian akhir kinerja**

No	Prespektif	Nilai	% Akhir	Kategori
1	Prespektif Keuangan	5	100%	Sangat Baik
2	Prespektif Pelanggan	4,19	83.8%	Baik
3	Prespektif Bisnis Internal	4,21	84.2%	Baik
4	Prespektif Pertumbuhan dan Perkembangan	4,66	93.2%	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,51</b>	<b>90.2%</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data Diolah, 2022

Penilaian kinerja akhir pada ke empat prespektif diatas menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nusa Tenggara Timur dapat digolongkan berkinerja sangat baik. hal ini dibuktikan dengan satu variabel prespektif keuangan mendapatkan nilai rata-rata 5 dengan kategori sangat baik, sedangkan tiga variabel lainnya mendapatkan nilai di atas 4 yang termasuk kategori baik sehingga nilai rata-rata akhir secara keseluruhan sebesar 4,51% atau 90,2%. Perhitungan ini dikonversi dengan menggunakan pengukuran skala likert. Dengan demikian menunjukkan bahwa dalam setiap program kegiatan penilaian kinerja rencana strategis organisasi tahun 2020 sudah maksimal dalam menjalankan program-programnya hal ini ditunjukkan dengan nilai katagori sangat baik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Hasil pengukuran kinerja dengan metode balanced scorecard menunjukan bahwa nilai akhir rata-rata BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nusa Tenggara Timur sebesar 4.51 atau 90,2% dan termasuk dalam kategori sangat baik.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang dibuat, maka penulis menetapkan saran sebagai berikut:

- a. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nusa Tenggara Timur lebih lagi memperhatikan atau meningkatkan pelayanan kepada pelanggan khususnya lebih cepat (*responsiveness*). karena hal ini mempengaruhi penilaian kepuasan pelanggan dimana nantinya akan berpengaruh terhadap hasil kinerja suatu perusahaan/organisasi dimasa akan datang.
- b. Disarankan kepada pihak manajemen BPJS Ketenagakerjaan Cabang NTT, setelah mengetahui hasil penilaian kinerja yang di telah ukur menggunakan metode *balanced scorecad* dalam penelitian ini. diharapkan pihak manajemen dapat menerapkan metode *blanced ccorecard* tersebut sebagai metode untuk mengukur kinerja perusahaan pada tahun-tahun berikutnya sehingga pengukuran kinerja bisa lebih komperensif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zafana Publishing.
- Amstrong, M dan Baron F. 2016. Manajemen Kinerja Cetakan Ketujuh, Jakarta: Erlangga
- Hidayat, Mukhtar G (2018). Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Pt. Bosowa Propertindo. Journal of Management & Business. Vol 2 No 1.
- Imelda, (2014). Implementasi Balace Scorecard pada organisasi public. Jurnal Akuntansi dan Keuangan

- Vol. 6. November 2004, pp.106-122
- Fatahuddin, Ismayani. (2019). Analisis Rasio untuk Mengukur Kinerja Keuangan Perusahaan Pada PT. Cipta Beton Sinar Perkasa di Kota Makassar, Jurnal, Universitas Negeri Makassar.
- Kaplan, & David P. Norton. (1996). The Balanced Scorecard Translating Strategy into Action by Robert S. Kaplan, David P. Norton (z-lib.org).
- Kasmir. (2010). Analisis laporan keuangan. Jakarta: Rajawali Pers
- Mahsun, Mohamas. (2009). Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPF E Rangkuti
- Freddy, (2013). SWOT Balance Scorecard Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Rasiko, Jakarta, Gramedia.
- Mahsun, Mohamad. (2013). Pengukuran Kinerja Sektor Publik. BPF E-YOGYAKARTA, Yogyakarta.
- Maulida, Rani (2019). BPJS Ketenagakerjaan: Hal 8. Penting Yang Harus Anda Ketahui!. URL: <https://www.online-pajak.com/tentang-pph21/bpjsketenagakerjaan>
- Natalia, Michelle. (2021). Menaker Beberkan 6 Masalah di BPJS Ketenagakerjaan. URL:<https://economy.okezone.com/read/2021/01/18/320/2346508/menaker-beberkan-6-masalah-di-bpjs-ketenagakerjaan?page=1>
- Sugiyono. (2002). Metodologi Penelitian. Jakarta: Pustaka Baru
- Sukma K.A, & Komang A. (2013). Penilaian Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Bank Utama. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 5.2. 479-515
- Widodo, I. (2011). Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Perusahaan Mebel PT. Jansen Indonesia)