

PENGUKURAN PERFORMANCE MANAGEMENT SMA PORIS INDAH MENGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*

Tosty Maylangi Sitorus¹, Zulfa Fitri Ikatrinasari²

^{1,2}Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana, Jl.Meruya Selatan No.1 Jakarta Selatan

Email : tostii_maylangi@yahoo.co.id

Abstrak

SMA Poris Indah yang berada di kota Tangerang belum pernah melakukan pengukuran kinerja sejak awal berdirinya. Selain itu, mulai terjadi penurunan kualitas lulusan yang dilihat dari hasil Ujian Nasional. Sehingga Peneliti akan menggunakan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja SMA Poris Indah dimana memungkinkan pelaksanaan pengukuran kinerja organisasi dari aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan berdasarkan capaian sasaran yang telah ditetapkan oleh SMA Poris Indah dengan mengacu pada tujuan, visi, dan misinya. Berdasarkan pengukuran, analisa, dan pembahasan terhadap hasil pengukuran kinerja SMA Poris Indah dengan menggunakan BSC yang telah dilakukan secara keseluruhan adalah hasil pengukuran kinerja perspektif keuangan SMA Poris Indah didapatkan Kategori sangat ekonomis, sangat efektif, dan efisiensi. Hasil pengukuran kinerja perspektif pelanggan SMA Poris Indah memiliki kategori sangat puas, dimana mencakup sarana dan prasarana, serta kehandalan sekolah. Hasil pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal memiliki kesesuaian dengan peraturan pemerintah, baik proses operasi maupun inovasi, namun untuk layanan alumni memiliki kategori kurang baik. Hasil Pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diperoleh kategori sangat puas bagi para pekerja.

Kata Kunci: SMA Poris Indah, *balanced scorecard*, kinerja.

Abstract

Poris Indah High School that located in Tangerang Never before have performance measurement since the beginning. Except that , start a decline in the quality of graduates viewed from national test scores. So researchers will use balanced scorecard in performance measurement high school poris beautiful do not the implementation of the performance measurement organization of financial aspects , customers , of business process internal , and learning and growth based on these objectives determined by high school poris beautiful with reference to the purpose , vision , and mission. Based on the measurement of , analysis , and discussion of the results of the performance measurement Poris Indah high school by the use of BSC that has been carried out as a whole is the result performance measurement financial perspective Poris Indah high school obtained the category of very economical , is very effective , and efficiency .The results of performance measurement perspective poris high school having beautifully category very satisfied , where includes of facilities and infrastructure , and dependability school. The result of performance measurement perspective of business process internal having conformity by a government regulation , both the operation process and innovation , but to alumni services category having less baik.hasil performance measurement perspective of learning and growth category obtained very satisfied for the workers .

Keywords : *Poris Indah High School, balanced scorecard, performance.*

PENDAHULUAN

Proses evaluasi terhadap seluruh aspek pendidikan harus diarahkan pada upaya untuk menjamin terselenggaranya layanan pendidikan yang berkualitas (*Quality assurance*) dan memberdayakan mereka yang dievaluasi sehingga menghasilkan lulusan pendidikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan pendidikan yang berlangsung sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005. Artinya pihak yang dievaluasi, apakah itu administrator pendidikan, Kepala Sekolah, guru, atau siswa akan merasakan bahwa kegiatan evaluasi membantu untuk mengenal berbagai kelebihan dan kekurangannya, serta memberikan arah yang jelas dilakukan untuk mencapai kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu evaluasi harus dilakukan secara berkesinambungan, komprehensif, dan transparan serta memotivasi peserta didik dan pengelola pendidikan untuk terus menerus berupaya meningkatkan mutu kegiatan pembelajaran dan pendidikan.

Sehubungan dengan prinsip evaluasi di atas, untuk menjaga komparabilitas dan pengakuan kualitas input, proses dan hasil dari setiap lembaga pendidikan perlu dilakukan penilaian *Performance Management* pada pendidikan, yang salah satunya sekolah Menengah Atas (SMA). SMA Poris Indah yang berada di kota Tangerang belum pernah melakukan pengukuran kinerja sejak awal berdirinya. Sedangkan sejak berdirinya hingga sampai saat ini telah dibuka dua SMA dan SMK pesaing di daerah Poris, Kota Tangerang. Selain itu, mulai terjadi penurunan kualitas lulusan yang dilihat dari hasil Ujian Nasional. Berdasarkan hasil Ujian Nasional tahun 2016 secara keseluruhan, nilai untuk pelajaran Matematika, Fisika, dan Kimia mengalami penurunan dari tahun 2015. Tahun 2016 grade untuk tiap mata pelajaran tersebut adalah C, sedangkan pada tahun 2015 grade untuk tiap mata pelajaran tersebut adalah B.

Evaluasi *Performance Management* banyak dilakukan di banyak tempat dengan berbagai *tools*, salah satunya dilakukan oleh Pingle (2011) untuk melihat *Performance Management* pada perguruan tinggi dengan menggunakan *Balanced Scorecard* dengan hasil merekomendasikan *Balanced Scorecard* sebagai *tools* yang efektif untuk melakukan perbaikan setelah melakukan evaluasi. Di Indonesia *Balanced Scorecard* juga digunakan untuk merancang dan mengukur kinerja rencana strategi SMA Khadijah yang dilakukan oleh Ali (2012). Sehingga Peneliti akan menggunakan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja SMA Poris Indah dimana memungkinkan pelaksanaan pengukuran kinerja organisasi dari aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran serta pertumbuhan berdasarkan capaian sasaran yang telah ditetapkan oleh SMA Poris Indah dengan mengacu pada tujuan, visi, dan misinya.

TINJAUAN PUSTAKA

SMA Poris Indah berdiri mulai dari Tahun 2004, dimana berlokasi di Komplek Poris Indah Kota Tangerang, Banten. SMA Poris Indah memiliki Visi: Unggul Dalam Prestasi Dan Tampil Sebagai Teladan. Misi SMA Poris Indah adalah:

- a. Mewujudkan Prestasi Akademik Yang Unggul Dengan Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas
- b. Mewujudkan Sistem Penilaian Yang Otentik
- c. Mewujudkan Ketuntasan Belajar secara Mendalam Pada Setiap Mata Pelajaran
- d. Mewujudkan Semangat Spiritual Sehingga Dapat Memandu Hidup Religiusitas Peserta Didik Menjadi Generasi Yang Otentik dan Otonom
- e. Menjadikan Manusia Yang Peka Serta Dinamis Dalam Mengamati, Menilai, dan Mempraktikan Hidup Bersama
- f. Mewujudkan Nilai-nilai Solidaritas, Kekeluargaan, dan Persaudaraan dalam Kehidupan Sosial Kemasyarakatan

- g. Mewujudkan Fasilitas Sekolah yang Relevan, Muktabah, dan Berwawasan Kedepan
- h. Mewujudkan Kegunaan Sarana & Prasarana Secara Optimal Agar diperoleh Hasil belajar Yang Optimal
- i. Mewujudkan Tenaga Pendidik dan Kependidikan yang Mapu dan Tangguh
- j. Mewujudkan Sekolah Yang Dapat Menjadi Titik Acuan bagi Perkembangan Pengetahuan Masyarakat.

Indikator:

- a. Terwujudnya Lulusan Yang Unggul Dalam Bidang Akademik
- b. Terwujudnya Lulusan Yang Memiliki Kepedulian Sosial dan Moral
- c. Terwujudnya Sarana dan Prasarana Pendidikan yang relevan dan Muktabah
- d. Terwujudnya kependidikan dan Tenaga Pendidik yang memiliki kecerdasan, kemampuan, dan kesanggupan kerja yang tinggi secara komunal dan personal
- e. Terwujudnya Lingkungan Yang Bersih, Aman, Nyaman, Indah, dan Tentram, Sehingga dapat melaksanakan Proses Belajar Dengan Baik dan Benar.

Penilaian kinerja sekolah secara umum bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pendidikan pada unit pelaksana teknis (sekolah). Pengertian kualitas mencakup unsur-unsur konteks, masukan (*input*), proses dan hasil pendidikan (keluaran dan dampak pendidikan). Secara rinci tujuan penilaian kinerja sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh gambaran kinerja sekolah secara umum, yang dapat dipergunakan sebagai alat pembinaan, pengembangan, dan peningkatan mutu pendidikan.
- b. Menyediakan informasi yang akurat kepada masyarakat tentang mutu suatu sekolah.
- c. Memberikan masukan kepada pihak yang memerlukan untuk bahan pembinaan dan peningkatan kualitas layanan sekolah.

Kriteria atau indikator kinerja sekolah diadaptasi dari komponen-komponen sekolah yang menjadi bahan penilaian berdasarkan standar yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi Sekolah Nasional (BASNAS). Sedangkan pada konsep penilaian kinerja yang lebih bernuansa pembinaan berkesinambungan, penilaian lebih menekankan pada identifikasi permasalahan sekolah melalui penilaian kinerja, dimana kelemahan-kelemahan yang ada di sekolah diusahakan di atasi dengan berbagai kebijakan sekolah, baik pada tingkat kabupaten/kota, propinsi, maupun tingkat Direktorat Pendidikan Lanjutan Pertama.

Konsep *balanced scorecard* dirancang untuk diterapkan pada organisasi profit, namun tidak menutup kemungkinan untuk diterapkan pada institusi pendidikan. Lembaga pendidikan juga mempunyai empat aspek tipikal yang menjadi kajian esensial *balanced scorecard* untuk mengukur kinerja suatu organisasi. Hal tersebut dipertegas oleh Chang dan Chow (1999), yang menyatakan bahwa *balanced scorecard* merupakan alat potensial untuk mendukung perubahan dan perbaikan berkelanjutan di dalam dunia pendidikan. Berkaitan dengan penilaian pada lembaga pendidikan atau sekolah pendekatan *balanced scorecard* mengukur hal penting pada indikator penyelenggaraan sekarang, pengendalian penyelenggaraan di masa yang akan datang dan urusan pembiayaan. Karakteristik pengukuran dengan pendekatan *balanced scorecard* mengukur kesatuan dari misi dan strategi secara eksplisit didesain untuk menyajikan dan mendorong hasil capaian kinerja.

Menurut Kaplan dan Norton (1996), *balanced scorecard* dapat menerjemahkan strategi dan misi organisasi ke dalam suatu perangkat pengukuran kinerja yang komprehensif yang merupakan kerangka dalam melaksanakan strategi. Sedangkan menurut Chang dan Chow (1999), identifikasi *balanced scorecard* dalam lembaga pendidikan sebagai berikut:

- a. Aspek pelanggan (*customer*)

Aspek ini dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan “how do customer see us?”. Aspek ini menunjukkan bagaimana baik sebuah institusi menjalankan kegiatan dan mencapai hasil sesuai harapan pelanggan.

b. Aspek bisnis internal (*internal bisnis*)

Aspek ini dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan “at what must we excel?”. Komponen-komponen dalam aspek ini memfokuskan pada proses internal, dimana sebuah institusi harus mencapai hasil sesuai harapan pelanggan.

c. Aspek inovasi dan pembelajaran (*innovation and learning*)

Aspek ini dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan “can we continue to improve and create value?”. Komponen aspek ini memfokuskan pada keberlanjutan agar menjamin dan meningkatkan kemampuannya untuk memuaskan para pelanggan.

d. Aspek keuangan (*financial*)

Aspek ini dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan “how do we look to provider of financial resources?”. Komponen ini memfokuskan bagaimana baik organisasi menerjemahkan hasil-hasil operasional ke dalam kesejahteraan dalam bidang keuangan.

Berkaitan dengan keempat perspektif dalam *balanced scorecard* di atas, maka penilaian pada sekolah harus memperhatikan keempat perspektif tersebut secara menyeluruh dan digambarkan sebagai berikut :

1. Perspektif Pelanggan

Siswa sebagai konsumen, peserta didik dan sebagai investor bagi masa depannya memiliki peran yang menentukan keberlanjutan suatu sekolah. Siswa berhak atas mutu dan pelayanan pendidikan berkualitas dan mendapatkan keuntungan masa depan atas pengajaran dan pendidikan yang diperoleh. Keberhasilan mewujudkan harapan siswa merupakan indikator keberhasilan, yaitu adanya sistem yang bekerja secara dinamis menghasilkan lulusan dengan penempatan efektif, menjamin kualitas instruksional dan penunjang kegiatan akademik serta menjalin hubungan baik dengan wali siswa.

2. Perspektif proses internal

Seperti halnya pada badan usaha, sekolah juga perlu mengidentifikasi proses terpenting yang diinvestasikan pada pelayanan pendidikan sesuai harapan pelanggan. Proses terpenting itu didasarkan pada usaha sekolah untuk memberikan jaminan pada kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM) dan kualitas perangkat pendukung PBM. Dalam implementasinya, pelayanan tersebut kemudian dilaksanakan dengan *effective cost*.

3. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Untuk mengoperasikan proses intern dalam rangka menghasilkan pelayanan yang memiliki value bagi siswa, sekolah memerlukan personel yang produktif dan berkomitmen. Produktivitas ditentukan oleh kompetensi personel dan ketersediaan prasarana yang diperlukan untuk menjalankan proses intern. Komitmen personel ditentukan oleh kualitas lingkungan kerja yang dibangun di sekolah. Hal tersebut diwujudkan melalui komunikasi, penghargaan dan dukungan dari pihak sekolah untuk individu-individu dari jabatan tertinggi sampai dengan yang terbawah.

4. Perspektif Keuangan

Keunggulan di bidang keuangan diharapkan memberikan jaminan kesejahteraan pada sumber daya sekolah, keefektifan penggunaan dana dan kelangsungan proses pendidikan. Melalui keunggulan bidang keuangan, sebuah sekolah dapat mewujudkan tiga perspektif yang lain: pelanggan, proses intern, dan pembelajaran dan inovasi.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

a. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Lokasi penelitian pada SMA Poris Indah yang terletak di Komplek Poris Indah Kota Tangerang

b. Jenis Data dan Variabel

Sumber data yang digunakan, yaitu: 1) Data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner kepuasan kepada pelanggan (siswa) dan pegawai (guru dan karyawan), 2) Data sekunder seperti RKAS, data-data kepegawaian, dan data lain yang diperlukan untuk penelitian.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi.

d. Populasi dan sampel penelitian

Jumlah responden untuk siswa berjumlah 23 siswa, sedangkan untuk guru dan karyawan berjumlah 10 orang. Teknik sampling simple random sampling digunakan untuk pengambilan sampel pelanggan, yaitu para siswa, guru, dan tenaga kependidikan.

e. Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan menggunakan Scoring dan kategorisasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip balanced scorecard untuk mengukur kinerja masing-masing perspektif, yaitu:

1. Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan

Kinerja perspektif keuangan SMA Poris Indah diukur dengan menggunakan metode value for money atau 3E (Mahsun, 2011, Mardiasmo, 2009, yaitu rasio ekonomis, rasio eisiensi, dan rasio efektivitas. Rasio Ekonomis diperoleh dengan membandingkan realisasi belanja operasional dan anggaran belanja operasional dengan persamaan (1)

$$(\text{Realisasi belanja operasional})/(\text{Anggaran Belanja Operasional}) \times 100 \% \quad (1)$$

Rasio Efektivitas diukur dengan membandingkan realisasi pendapatan sekolah dengan anggaran pendapatan sekolah yang sudah ditetapkan. Rumus:

$$(\text{Realisasi Pendapatan sekolah})/(\text{Anggaran Pendapatan sekolah}) \times 100 \% \quad (2)$$

Rasio Eisiensi diukur dengan membandingkan realisasi belanja operasional dengan realisasi pendapatan usaha sekolah. Rumus:

$$(\text{Realisasi belanja operasional})/(\text{realisasi pendapatan usaha}) \times 100 \% \quad (3)$$

2. Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan

Kinerja SMA Poris Indah pada perspektif pelanggan diukur dengan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada siswa yang dilakukan dengan menyebarkan 23 kuesioner. Kuesioner yang disebarkan menggunakan skala likert 5 poin, yaitu Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Cukup Puas, Puas, dan Sangat Puas. Tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan rumus:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Skor Kenyataan}}{\text{Skor Harapan}} \times 100\% \quad (4)$$

3. Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

Pengukuran kinerja perspektif bisnis internal memiliki tiga indikator, yaitu: inovasi, proses dan layanan purna jual. Inovasi terkait dengan kualitas produk yang disajikan, dalam hal ini kurikulum sekolah yang unggul tercermin dalam Standar Isi. Proses merupakan indikator kemampuan sekolah dalam melakukan proses belajar mengajar yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja proses adalah Standar Nasional Pendidikan yang terkait proses bisnis internal sekolah, yaitu: Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, dan Standar Penilaian Pendidikan. Layanan alumni merupakan kemampuan sekolah menjalin hubungan dengan pihak alumni, pihak dunia usaha dan industri. Indikator yang digunakan adalah website sekolah, organisasi alumni, dan penelusuran alumni.

4. Pengukuran Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pengukuran kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Perspektif Keuangan SMA Poris Indah

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dari perspektif penyedia sumber dana dan ketercapaian target keuangan sebagaimana yang telah direncanakan sekolah. Untuk memperoleh gambaran pengukuran kinerja keuangan, penulis menggunakan data hasil wawancara, laporan kegiatan, dan anggaran sekolah tahunan 2015/2016 yang kemudian penulis olah.

Tabel 3. Anggaran dan Realisasi Keuangan SMA Poris Indah Tahun 2015/2016

Uraian	Anggaran	Realisasi
Sumbangan Pembangunan Sekolah	Rp 200.000.000	Rp 225.000.000
BOP (Rutin)	Rp 1.350.000.000	Rp 1.350.000.000
Biaya Operasional Personalia	Rp 1.044.000.000	Rp 1.035.000.000
Biaya Operasional Non Personalia	Rp 66.600.000	Rp 65.600.000
Biaya Operasional Siswa	Rp 24.000.000	Rp 21.800.000
Jumlah	Rp 2.684.600.000	Rp 2.696.800.000
Saldo	Rp 12.800.000	-

(Sumber: Data Olahan, 2016)

Ekonomis

Berdasarkan laporan realisasi anggaran SMA Poris Indah pada table diatas diperoleh informasi bahwa belanja operasional sekolah Tahun Ajaran 2015/2016 mencapai Rp 1.122.400.000, sedangkan dianggarkan Rp 1.134.600.000, sehingga dapat dihitung tingkat ekonomisnya sebagai berikut :

$$= (\text{Realisasi belanja operasional})/(\text{Anggaran Belanja Operasional}) \times 100 \%$$

$$= (\text{Rp } 1.122.400.000)/(\text{Rp } 1.134.600.000) \times 100 \%$$

$$= 98,92 \%$$

Dengan menggunakan Skala likert diperoleh score nilai ekonomis keuangan 5 atau termasuk dalam kategori sangat ekonomis.

Efektifitas

Mahsun (2011) menjelaskan dalam pengukuran efektivitas organisasi publik dalam hal ini sekolah, dapat dilihat dengan mengukur tingkat output yang diperoleh sekolah terhadap target penerimaan yang direncanakan. Berdasarkan anggaran dan realisasi keuangan SMA Poris Indah dapat dihitung tingkat efektivitas keuangan sebagai berikut :

$$= (\text{Realisasi Pendapatan sekolah})/(\text{Anggaran Pendapatan sekolah}) \times 100 \%$$

$$= (\text{Rp } 1.575.000.000)/(\text{Rp } 1.550.000.000) \times 100 \%$$

$$= 101,61 \%$$

Tingkat efektifitas keuangan SMA Poris Indah sebesar 101,61% dengan kata lain, SMA Poris Indah merealisasikan pendapatan sekolah sebesar 101,61 kali dari yang dianggarkan. Dengan menggunakan skala likert maka diperoleh skor keefektifan keuangan SMA Poris Indah sebesar 5 atau termasuk dalam kategori sangat efektif.

Efisiensi

Dari laporan perbandingan anggaran dan realisasi keuangan SMA Poris Indah dapat dihitung tingkat efisiensinya sebagai berikut:

$$= (\text{Realisasi belanja operasional})/(\text{realisasi pendapatan usaha}) \times 100 \%$$

$$= (\text{Rp } 1.122.400.000)/(\text{Rp } 1.575.000.000) \times 100 \%$$

$$= 71,26\%$$

Dengan menggunakan skala likert maka diperoleh skor keefisiensi keuangan SMA Poris Indah sebesar 5 atau termasuk dalam kategori efisien. Sehingga dapat dinyatakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Analisis Perspektif Keuangan

Aspek	Presentase	Skor	Kategori
Ekonomis	98,92 %	5	Sangat Ekonomis
Efektifitas	101,61 %	5	Sangat Efektif
Efisiensi	71,26 %	4	Efisien

(sumber : Data Olahan, 2016)

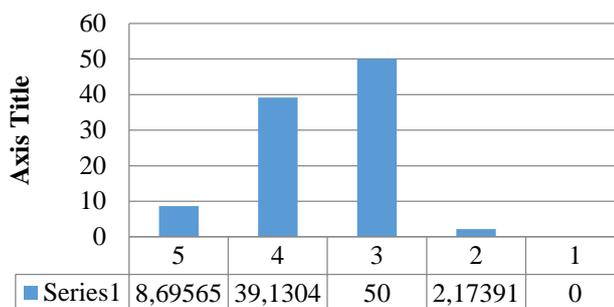
Analisis Kinerja Perspektif Pelanggan SMA Poris Indah

Perspektif pelanggan dalam konteks organisasi publik yang dalam hal ini adalah siswa memiliki peranan penting dalam performance management, dimana tingkat kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner. Berbicara mengenai perspektif pelanggan, erat hubungannya dengan indikator visi SMA PORIS INDAH yaitu:

- Terwujudnya sarana dan prasarana pendidikan yang relevan dan mukhtahir
- Terwujudnya lingkungan yang bersih, aman, nyaman, indah, dan tentram. Sehingga dapat melaksanakan proses belajar dengan baik dan benar.

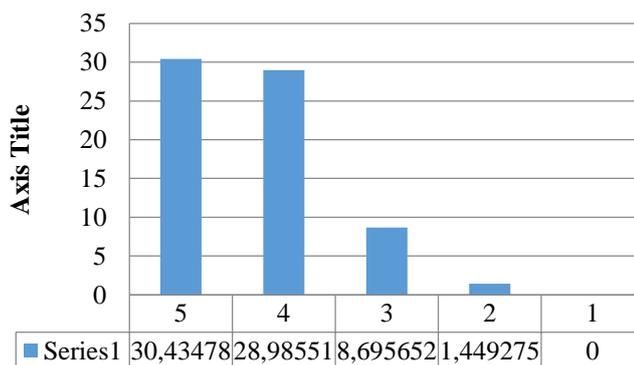
Berdasarkan data kuesioner terhadap sarana prasarana seperti kenyamanan ruang belajar, kebersihan ruang kelas dan lingkungan sekolah, keadaan kursi dan bangku, dan

kelengkapan sarana prasarana, yang disebar pada 23 siswa didapatkan.8,69 % siswa merasa puas, 39,13 % siswa puas, 50 % siswa merasa cukup puas, dan 2,17% siswa merasa sangat tidak puas dengan sarana dan prasarana serta kenyamanan dan kebersihan ruang belajar SMA Poris Indah. Sehingga dapat dikatakan 97,82% siswa merasa cukup puas, namun terdapat gap pada pemanfaatan sarana prasarana dimana persentasi kepuasannya sebesar 95,652%, untuk itu perlu dilakukan evaluasi kembali dalam pemanfaatan sarana dan prasarana oleh siswa.



Gambar 1. Tingkat kepuasan Siswa pada sarana dan prasarana serta kenyamanan dan kebersihan ruang belajar SMA Poris Indah (Sumber : Data Olahan, 2016)

Kehandalan sekolah menurut perspektif siswa didasarkan juga pada kuesioner yang disebar dengan beberapa pertanyaan seperti kompetensi guru baik dalam penguasaan materi maupun cara penyampaian materi dan respon dalam menjawab pertanyaan, serta pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik. Didapatkan 30,43 % siswa menjawab sangat baik, 28,98% siswa menjawab baik, 8,69% menjawab cukup baik, dan 1,45% menjawab tidak baik. Dengan Gap terbesar pada penguasaan materi oleh guru,dengan presentasi 86,96 %. Kemudian bahasa dalam penyampaian materi oleh guru juga memiliki Gap dengan presentase 95,65 %. Sehingga perlu dilakukan perbaikan pada kompetensi guru. Baik melalui pelatihan ataupun cara lainnya.



Gambar 2. Tingkat kepuasan Siswa pada kehandalan SMA Poris Indah (Sumber : Data Olahan, 2016)

Rata – rata keseluruhan penilaian dari aspek kebersihan, kenyamanan, sarana dan prasarana, serta kehandalan SMA Poris Indah mendapatkan presentase 95.652% dengan skala 5 yaitu kategori sangat puas.

Analisis Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal SMA Poris Indah

Perspektif Proses Bisnis Internal SMA Poris Indah, merupakan perspektif ketiga yang memiliki tujuan akhir adalah menjadi sekolah yang berprestasi dan diminati oleh masyarakat baik orang tua, calon siswa, maupun penggunaan Institusi ataupun organisasi terhadap lulusan SMA Poris Indah sesuai dengan indicator visi SMA Poris Indah.

Analisis didasarkan atas data evaluasi tiap semester yang dalam hal ini evaluasi Tahun Ajaran 2015/2016 yang dilakukan sekolah. Tiga komponen untuk mengukur kinerja proses bisnis internal sekolah yaitu inovasi, operasional, dan layanan alumni.

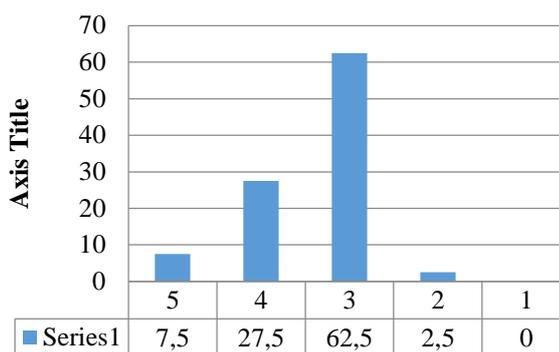
Pada aspek inovasi, produk berupa ilmu pengetahuan dan kompetensi yang dikemas dalam kurikulum yang dalam hal ini digunakan kurikulum KTSP 2006 pada SMA Poris Indah yang didalamnya terdapat dokumen RPP, Silabus, Kalender Akademik, Jadwal Pelaksanaan Belajar, KKM, dan Kriteria kenaikan kelas. Namun terlepas dari itu, sekolah terus melakukan link and match antara perkembangan teknologi dengan materi dan system pembelajaran. Setiap kegiatan belajar mengajar telah ditentukan alokasi waktunya sehingga semua terencana dengan baik. Selain itu SMA Poris Indah juga menyediakan layanan Konseling sebanyak 1 jam pelajaran per minggu dikelas dan terbuka diluar itu selama kegiatan belajar mengajar disekolah, namun itu semua hanya ditangani oleh 1 guru bimbingan konseling dan 2 guru agama. Terdapat kegiatan ekstrakurikuler dalam mewadahi kebutuhan dan keinginan siswa seperti English Club, Musik, Basket, Osis, Pramuka, dan Komputer. Ini semua didasarkan atas Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Standar Isi Pendidikan Nasional.

Berdasarkan data hasil evaluasi yang diadakan tiap semester yang dilakukan kepala sekolah serta pengawas sekolah didapatkan Proses Kegiatan Belajar Mengajar, dimana Kompetensi Lulusan, Pendidik dan Tenaga Pendidik, Pengolahan, dan masih sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ini didasarkan atas guru yang memiliki kualifikasi S-1, bersertifikasi, dan kelinieran antara bidang studi ajar dengan kompetensinya. Selain itu didukung juga dengan tenaga pendidik yang juga memiliki kualifikasi D-3. Guru juga membuat kelengkapan belajar seperti RPP, Silabus, ProTa, ProSem, dan Agenda Guru dengan beban mengajar rata – rata 24 Jam pelajaran sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007.

Layanan Alumni didasarkan atas komunikasi yang dijalin antara SMA Poris Indah dengan Alumninya, dimana SMA Poris Indah tidak memiliki organisasi alumni. Namun SMA Poris Indah menyediakan wadah melalui media social untuk alumni dapat saling berinteraksi dengan sekolah. Namun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dengan 20 alumni SMA Poris Indah, semua responden dalam hal ini alumni memerlukan organisasi untuk mewadahi para alumni. Ini dapat menjadi masukan bagi perbaikan sekolah kedepannya.

Analisis Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan SMA Poris Indah

Aspek Pertumbuhan dan pembelajaran merupakan langkah mengidentifikasi parameter – parameter untuk membangun keunggulan sekolah, dengan didasarkan atas kepuasan pegawai dan tingkat pendapatan pegawai melalui kuesioner yang disebar pada 15 guru dan 5 tenaga pendidik SMA Poris Indah. Pertanyaan meliputi kesesuaian antara pekerjaan dengan keinginan, kesempatan untuk meningkatkan kemampuan, cara pemimpin menanggapi masalah, dan kesesuaian pekerjaan dengan pendapatan.



Gambar 3. Tingkat kepuasan Pekerja saat bekerja di SMA Poris Indah
(Sumber : Data Olahan, 2016)

Dari 20 responden didapatkan 7,5 % sangat Puas, 27,5 % menjawab puas, 62,5 % menjawab cukup puas, dan 2,5% menjawab tidak puas. Dimana terlihat Gap pada kepuasan terhadap pemimpin dalam menanggapi masalah dengan presentasi 90%. Terlebih dari itu, baik dalam kesesuaian antara pekerjaan dengan keinginan, kesempatan untuk meningkatkan kemampuan, dan kesesuaian pekerjaan dengan pendapatan dapat dikatakan, SMA Poris Indah mampu memberikan kesempatan dan dapat menyesuaikan antara beban kerja dengan presentasi 97,5 % dengan skala 5 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Perasaan puas dalam menyelesaikan pekerjaan akan mendorong guru/pegawai menikmati setiap tugas atau pekerjaan yang sedang dilakukan dan memiliki motivasi untuk menyelesaikan tugas/pekerjaan yang selanjutnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengukuran, analisa, dan pembahasan terhadap hasil pengukuran kinerja SMA Poris Indah dengan menggunakan BSC yang telah dilakukan secara keseluruhan adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengukuran kinerja perspektif keuangan SMA Poris Indah didapatkan Kategori sangat ekonomis, sangat efektif, dan efisien.
2. Hasil pengukuran kinerja perspektif pelanggan SMA Poris Indah memiliki kategori sangat puas, dimana mencakup sarana dan prasarana, serta kehandalan sekolah.
3. Hasil pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal memiliki kesesuaian dengan peraturan pemerintah, baik proses operasi maupun inovasi, namun untuk layanan alumni memiliki kategori kurang baik.
4. Hasil Pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diperoleh kategori sangat puas bagi para pekerja.

Dari hasil penelitian yang ada, disarankan hasil pengukuran manajemen kinerja dapat digunakan untuk menyusun strategi sekolah untuk tetap dapat bersaing.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A. Z. 2012. Perencanaan dan Pengukuran Kinerja Rencana Strategi SMA Khadijah Dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Teknik Pomits Vol. 1, No. 1.*
- Chang, O.H. dan Chow, C.W. 1999. The Balanced Scorecard: A Potential Tool for Supporting Change and Continuous Improvement in Accounting Corporation. *August, Vol.14, No.3, pp.395-412.*
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. 1996. *Strategy Map: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes.* Boston: Harvard Business School Press.

- Kaplan, R. S. dan Norton, D. P. 1996. *Alignment: Using the Balanced Scorecard to Create Corporate Synergies*. Boston: Harvard
- Mahsun, M. 2011. *Konsep Dasar pengukuran Kinerja*. Jakarta.
- Pingle, S. 2011. Performance Management In Intitutes Of Higher Educational Through Balanced Scorecard. *Journal GFJMR Vol. 2*.
- Pramono, J. 2014. *Analisis Pengukuran Kinerja Manajemen Berbasis Sekolah dengan Pendekatan Balanced Scorecard Di SMK Negeri 6 Surakarta*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Sallis, E. 2005. *Total Quality management in education*. the Taylor & Francis e-Library. London.