

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengukuran kinerja pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat melalui pendekatan *balanced scorecard*. Terdapat empat perspektif dalam konsep pengukuran ini yaitu keuangan pelanggan, bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Berdasarkan hasil analisis *balanced scorecard* yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

Kinerja aspek keuangan Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat memenuhi kategori baik, hal ini dapat dicapai karena kesiapan sumberdaya manusia dan pengawasan yang dilakukan secara reguler terhadap pelaksanaan kegiatan agar sesuai dengan dokumen perencanaan serta dukungan kebijakan kepala BNNP Sumbar.

2. Perspektif Pelanggan

Kinerja pada perspektif pelanggan dikatakan baik dikarenakan tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan, menunjukkan hasil kepuasan sebesar 1562 atau berada pada interval baik yaitu 1427-1763. Aspek penilaian yang memiliki nilai kepuasan terendah adalah fasilitas pendukung yang disediakan, kemudahan menghubungi dalam rangka koordinasi dan konsultasi, serta kecepatan dalam pemberian layanan.

3. Perspektif Bisnis Internal

Kinerja melalui perspektif bisnis internal dilakukan dengan menilai proses kerja, sarana dan prasarana, serta kepuasan pekerja pada kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat. Tingkat kepuasan pegawai adalah sebesar 1660 yaitu berada dalam interval 1529-1889 dengan penilaian baik. Aspek penilaian yang memiliki nilai kepuasan terendah yaitu terkait sarana dan prasarana kantor, pelatihan pegawai, serta pemberian ijin cuti.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pengukuran kinerja melalui perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilakukan berdasarkan dua indikator yaitu rasio pelatihan pegawai dan rasio retensi pegawai. Berdasarkan pengukuran kinerja melalui perspektif ini, diketahui bahwa kinerja dinilai “kurang”. Rasio pelatihan pegawai mengalami penurunan. Rasio retensi pegawai mengalami kenaikan.

Dalam periode yang berjalan, Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat terus meningkatkan jumlah pegawainya. Peningkatan jumlah pegawai belum diiringi dengan peningkatan jumlah pegawai yang mengikuti pelatihan. Namun peningkatan pergantian pegawai tidak mengganggu proses kerja dan dengan adanya pergantian pegawai dengan kemampuan lebih baik, tanggung jawab yang diberikan juga dapat diselesaikan dengan lebih baik.

5.2 Implikasi

Implikasi dari temuan penelitian bersifat praktis yaitu adanya kontribusi penelitian terhadap objek penelitian berupa penilaian atas kinerja berdasarkan empat

perspektif sesuai konsep *balanced scorecard*. Penelitian ini menghasilkan temuan berupa penilaian kinerja yang dapat digunakan sebagai evaluasi atas pelaksanaan tugas pokok selama ini, dan dapat menjadi pertimbangan bagi objek penelitian untuk meningkatkan kinerja pada masa yang akan datang.

5.3 Limitasi

Limitasi atau keterbatasan pada penelitian terletak pada proses penelitian. Peneliti menyadari bahwa dalam suatu penelitian pasti terjadi banyak kendala dan hambatan. Faktor yang menjadi kendala dan hambatan dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan dalam penelitian hanya meliputi tiga tahun.
2. Metode pengumpulan data dengan kuesioner akan memberi kelemahan apabila tidak dijawab dengan objektif.

5.4 Rekomendasi

Dari hasil analisa data, ada beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan baik bagi pihak Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat maupun bagi penelitian selanjutnya:

5.4.1 Rekomendasi untuk BNNP

Rekomendasi bagi BNNP ntuk mengoptimalkan atau mempertahankan hasil yang dicapai dalam rangka pelaksanaan tugas pokok, yaitu:

1. Untuk meningkatkan ataupun mempertahankan kinerja pada perspektif keuangan maka tingkat pengawasan yang baik terhadap pelaksanaan kegiatan

dan melakukan evaluasi terhadap hasil pengawasan guna menyempurnakan perencanaan tahun berikutnya

2. Untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja pada aspek nonkeuangan pada perspektif pelanggan maka perlu mempertimbangkan tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yaitu dengan memperhatikan *service quality* yang mencakup aspek *tangibility*, *reability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*.
3. Untuk memaksimalkan hasil menjadi lebih baik pada perspektif bisnis internal maka perlu kiranya menciptakan proses kerja yang baik, sekaligus mempertahankan hubungan kerja yang baik antarpegawai, terus memotivasi pegawai dan menciptakan suasana kerja yang nyaman. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai juga perlu ditingkatkan.
4. Untuk meningkatkan kinerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, maka dibutuhkan peningkatan kualitas pegawai, penegakan disiplin dan peningkatan motivasi untuk menghindari pergantian pegawai. Selain itu peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan mengikutsertakan pegawai pada pendidikan atau pelatihan pegawai.

5.4.2 Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya

Rekomendasi yang ditujukan bagi penelitian selanjutnya adalah untuk menambah jumlah sampel maupun variabel agar mendapatkan data yang lebih memadai dalam menilai kinerja, dan kinerja melalui empat perspektif dapat diukur melalui lebih banyak dimensi. Sehingga, hasil analisa pun lebih handal untuk dijadikan bahan pertimbangan bagi perbaikan kinerja pada masa yang akan datang.