

ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE BALANCE SCORECARD BSC PT.KENONGO SUBUR

MAKMUR (SPBU 3413711)

JAKARTA TIMUR

Dewi Hartaty Hutasoit¹, Lukman Hakim²

¹Universitas Bina Sarana Informatika²Universitas Bina Sarana Informatika,
Jl.Dewi Sartika No.289, Cawang, Jakarta Timur

e-mail: [1dewihartaty96gmail.com](mailto:dewihartaty96gmail.com), [2lukman.lmh@bsi.ac.id](mailto:lukman.lmh@bsi.ac.id)

Submit: 00-00-0000 | Revisi : 00-00-0000 | Terima : 00-00-0000 | Publikasi: 00-00-0000

Abstrak

Perkembangan teknologi saat ini terjadi dengan cepat. Banyaknya perusahaan yang memanfaatkan kemajuan teknologi dan membuat persaingan dalam perekonomian semakin ketat. Persaingan bisnis menyebabkan banyak perubahan dalam pengelolaan dan penyelenggaraan usaha antara perusahaan dengan perusahaan lainnya. Ruang lingkup penelitian ini adalah Analisis kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan metode BSC *Balance Scorecard* PT Kenongo Subur Makmur (Spbu 3413711) Jakarta Timur. Metode ini menggunakan perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan *Balanced Scorecard* yang dilakukan pada bulan April - Juni 2024. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif non Statistik dan termasuk penelitian kualitatif karena dilakukan pada kondisi alamiah yang dimulai dengan menyusun asumsi dasar dan aturan berpikir. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa tingkat kepuasan dan produktivitas karyawan dinilai baik, hasil kuesioner sangat setuju dengan nilai 53% memiliki analisis bahwa masyarakat sangat puas dalam pelayanan, tingkat kepuasan sebesar 225% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan berada dalam kategori "Baik", Hasil tingkat produktivitas sebesar 22.500.000 diinterpretasikan dalam skala rating, tingkat retensi pegawai sebesar 0%, tingkat motivasi, kekuatan, dan kesejahteraan sebesar 0,3% menunjukkan bahwa tingkat produktivitas perusahaan dinilai sebagai "Baik", Dari hasil pengukuran, terlihat bahwa aspek kepuasan karyawan dan produktivitas karyawan dinilai baik, menunjukkan efektivitas strategi manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal retensi karyawan dan motivasi, yang menunjukkan perlunya perusahaan untuk lebih memperkuat kebijakan dan program yang mendukung stabilitas organisasi dan keterlibatan karyawan.

Kata Kunci : BSC, Kinerja Karyawan, Pelayanan Publik

Abstract

Current technological developments occur quickly. Many companies are taking advantage of technological advances and making competition in the economy increasingly fierce. Business competition causes many changes in the management and conduct of business between companies and other companies. The scope of this research is performance analysis in the delivery of public services using the BSC Balance Scorecard method of PT Kenongo Subur Makmur (Spbu 3413711) East Jakarta. This method uses a Balanced Scorecard Learning and Growth perspective which was carried out in April - June 2024. This research uses a non-statistical quantitative type and is qualitative research because it was carried out in natural conditions starting with developing basic assumptions and rules of thinking. From the results of the research, it was found that the level of employee satisfaction and productivity was considered good, the results of the questionnaire strongly agreed with a score of 53% having an analysis that the public was very satisfied with the service, a satisfaction level of 225% showed that the level of employee satisfaction was in the "Good" category, the results of the level productivity of 22,500,000 interpreted on a rating scale, employee retention rate of 0%, level of motivation, strength and welfare of 0.3% indicates that the company's productivity level is assessed as "Good". From the measurement results, it can be seen that the aspects of employee satisfaction and Employee productivity is rated as good, indicating the effectiveness of management strategies in creating a supportive work environment. However, challenges remain in terms of employee retention and motivation, indicating the need for companies to further strengthen policies and programs that support organizational stability and employee engagement.

Keywords: BSC, Employee Performance, Public Services



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini sangat pesat. Banyak hal yang bisa dikerjakan oleh perusahaan dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Terdapatnya kemajuan teknologi menimbulkan persaingan bisnis semakin ketat. Persaingan bisnis menyebabkan banyak perubahan dalam pengelolaan dan penanganan bisnis antara perusahaan dengan perusahaan lain. Dengan adanya pertumbuhan bisnis antara perusahaan akan menghadapi penetapan strategi dalam pengendalian bisnisnya. Penetapan strategi dapat dijadikan sebagai dasar dan kerangka kerja dalam mencapai tujuan kerja yang sudah ditetapkan manajemen. Dalam konteks manajemen strategis, aktivitas utama yang memberikan tindak lanjut dari seluruh rangkaian tindakan manajemen adalah pengukuran kinerja. (Safani, 2021).

Pengukuran kinerja yang selama ini banyak digunakan oleh perusahaan adalah pengukuran kinerja tradisional. Pengukuran kinerja tradisional hanya menekankan pada aspek keuangan, yang cenderung tidak memperhatikan keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Untuk menangani keterbatasan yang ada pada pengukuran kinerja tradisional, David P. Norton dan Robert S. Kaplan tahun 1992 memperkenalkan konsep *balanced scorecard*. Dari penelitian yang menggunakan *balanced scorecard* pada tahun 1990-1992, menunjukkan pergandaan kinerja keuangan perusahaan. Keberhasilan ini sebagai dampak dari penggunaan ukuran kinerja *balanced scorecard* yang menyeluruh. *Balanced scorecard* menunjukkan adanya keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang, antara indikator lagging dan indikator leading. *Balanced scorecard* semakin dikenal karena sudah diintegrasikan dengan berbagai metode strategi bisnis yang terbukti dapat mengembangkan kinerja perusahaan secara relevan.

Berdasarkan konsep *balanced scorecard* memiliki kelebihan jika dibandingkan dengan konsep yang telah ada sebelumnya, yaitu cakupannya lebih komprehensif, dimana selain menggunakan tolak ukur keuangan sebagai dasar pengukuran kinerja juga menggunakan tolak ukur keuangan yang terdiri dari aspek kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, serta aspek pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced scorecard* cukup menyeluruh untuk mendorong manajer dalam mewujudkan kinerja kedalam perspektif tersebut, agar keberhasilan keuangan yang didapatkan bersifat berkesinambungan. *Balanced Scorecard* terdiri dari dua kata, yaitu *balanced* berarti seimbang, dan *scorecard* yang berarti kartu skor. *Scorecard* merupakan kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja. Melalui kartu skor, kinerja akan dievaluasi, dengan membandingkan antara apa yang telah dikerjakan dengan apa yang telah direncanakan atau ditetapkan. Kinerja perusahaan akan diukur secara berimbang, yaitu dilihat dari perspektif financial dan perspektif non-financial, sisi internal dan eksternal, perspektif orang dan proses, maupun jangka pendek dan jangka panjang (Andini, 2023).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika (Iskarim, 2020). Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas, kuantitas dan waktu yang digunakan sejauh mana menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang diperhitungkan sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, kualitas adalah bagaimana seseorang menjalankan tugasnya (Prihantoro, 2020).

Secara terminologi kata kinerja berasal dari terjemahan kata *performance* yang berarti penampilan atau prestasi. Kinerja (*performance*) adalah hasil dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu. Pendidik bertanggung jawab memenuhi kebutuhan peserta didik, baik spiritual, intelektual, moral, estetika, maupun kebutuhan fisik (Safani, 2021). Kinerja dapat diartikan *performance standart*, yaitu daerah atau wilayah kerja jabatan atau unit perusahaan yang dapat diterima atau ditolak terkait dengan upaya pencapaian visi dan misinya. Kinerja adalah wujud nyata atas tanggung jawab dari tugas yang diemban oleh seseorang atas amanah lembaga melalui perwujudan cita-cita dan misinya (Mutiawait, 2021).

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian di PT Kenongo Subur Makmur (Spbu 3413711). Ruang lingkup penelitian ini yaitu Analisis Kinerja Dalam Memberikan Pelayanan Publik Dengan Metode *Balance Scorecard* BSC PT Kenongo Subur Makmur (Spbu 3413711) Jakarta Timur. Metode ini menggunakan perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan *Balanced Scorecard* yang dilakukan pada periode bulan April-Juni 2024. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja operator dalam memberikan pelayanan publik, karena masih terdapat tantangan dalam hal retensi karyawan dan motivasi, yang menunjukkan perlunya perusahaan untuk lebih memperkuat kebijakan dan program yang mendukung stabilitas organisasi dan keterlibatan karyawan. Pada penelitian tersebut peneliti menggunakan variabel independennya kinerja operator dan pemberian pelayanan publik sedangkan variabel dependennya perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif non Statistik dengan melihat Analisis Kinerja Dalam Memberikan Pelayanan Publik Dengan Metode *Balance Scorecard* BSC PT Kenongo Subur Makmur (SPBU 3413711) Jakarta Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif karena penelitian ini dilakukan pada kondisi alamiah yang dimulai dengan menyusun asumsi dasar dan aturan berpikir. Penelitian kualitatif tidak menguji teori, tidak menggunakan hipotesis dan variabel yang dirinci secara ketat. Meski demikian, penelitian ini menggunakan teori sebagai dasar dalam eksplorasi di lapangan. Sedangkan jenis penelitian ini dilakukan dengan

penelitian metode *balance scorecard* pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang berupa angka angka dan analisis menggunakan non statistik, oleh karena itu data yang diperoleh untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang diketahui, dan data yang diperoleh dari masyarakat akan diolah sehingga akan memberikan hasil Untuk Evaluasi Kinerja.

Menurut (Selvy, 2021) populasi merupakan seluruh kumpulan elemen yang dapat kita gunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Pada PT Kenongo Subur Makmur (SPBU 3413711) Jakarta Timur dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Menurut (Sabna, 2020) sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah ini yaitu seluruh karyawan PT Kenongo Subur Makmur (SPBU 3413711) Jakarta Timur sebanyak 20 orang. Penelitian ini menggunakan rumus slovin karena untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 20 orang. Untuk tingkat presisi yang ditetapkan dalam penentuan sampel adalah 10%. Alasan peneliti menggunakan tingkat presisi 10% karena jumlah populasi kurang dari 100. Rumus Slovin dipilih karena cara penggunaannya dianggap sederhana dan praktis.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi yang dimana penulis melakukan observasi yaitu mendatangi langsung objek penelitian untuk mengumpulkan data yang dalam hal ini adalah di PT Kenongo Subur Makmur (SPBU 3413711) Jakarta Timur, selanjutnya menggunakan metode wawancara Penulis melakukan wawancara dan komunikasi langsung dengan *key informan* yaitu Bapak (nama) selaku (jabatan) dan *Informan* Bapak (nama) selaku (jabatan) dan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab dan tidak harus menghadirkan peneliti. Jawaban penelitian yang diberikan kepada responden dapat dikemukakan secara tertulis melalui kuisisioner yang dikirimkan peneliti. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan dari si peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus utama penelitian ini adalah pada perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dalam BSC, yang mencakup pengembangan kompetensi karyawan, pelatihan, pengembangan karir, serta inovasi yang diterapkan dalam organisasi. Dengan mengadopsi perspektif ini, penelitian bertujuan untuk memahami bagaimana pembelajaran dan pertumbuhan dapat mempengaruhi kinerja keseluruhan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik di SPBU tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Balanced Scorecard (BSC), yang dikenal sebagai alat manajemen kinerja yang komprehensif, mengukur kinerja organisasi dari beberapa perspektif strategis. Khususnya, perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dalam BSC digunakan untuk menilai bagaimana perusahaan mengembangkan kemampuan karyawan dan infrastruktur internalnya. Penelitian dilakukan selama periode tiga bulan, yaitu dari April hingga Juni 2024, yang memungkinkan analisis terhadap data perkembangan dan hasil implementasi inisiatif pembelajaran dan pertumbuhan selama periode tersebut. Adapun hasil dari penelitian ini sebagai berikut :

Analisis perspektif pembelajaran dan pertumbuhan metode balance scorecard

1. Tingkat Kepuasan

Tabel 1
Hasil Tingkat Kepuasan dengan pengukuran rating scale

No	Metode BSC	Hasil	Nilai rating Scale
1	Tingkat Kepuasan	225%	Baik

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel hasil tingkat kepuasan, skor 225% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan berada dalam kategori "Baik." Ini berarti bahwa mayoritas karyawan merasa cukup puas dengan berbagai aspek pekerjaan mereka, termasuk lingkungan kerja, kesempatan pengembangan, dan kebijakan perusahaan yang terkait dengan kesejahteraan karyawan. Tingkat kepuasan ini mencerminkan efektivitas program dan inisiatif perusahaan yang berfokus pada peningkatan kualitas kerja dan kesejahteraan karyawan, yang selaras dengan perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dalam metode BSC.

Berdasarkan tabel hasil tingkat kepuasan, skor 225% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan berada dalam kategori "Baik." Ini berarti bahwa mayoritas karyawan merasa cukup puas dengan berbagai aspek pekerjaan mereka, termasuk lingkungan kerja, kesempatan pengembangan, dan kebijakan perusahaan yang terkait dengan kesejahteraan karyawan. Tingkat kepuasan ini mencerminkan efektivitas program dan inisiatif perusahaan yang berfokus pada peningkatan kualitas kerja dan kesejahteraan karyawan, yang selaras dengan perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dalam metode BSC.

Hasil tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa perusahaan berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung dan memotivasi bagi karyawannya, yang penting untuk keberhasilan jangka panjang. Skor yang tinggi dalam tingkat kepuasan juga dapat berdampak positif pada retensi karyawan, produktivitas, dan kinerja

keseluruhan perusahaan. Karyawan yang puas cenderung lebih terlibat, lebih produktif, dan memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan. Evaluasi ini juga memberikan umpan balik penting bagi manajemen untuk terus mempertahankan atau meningkatkan program yang sudah ada, serta mengidentifikasi area yang mungkin memerlukan perbaikan lebih lanjut.

2. Tingkat Produktivitas

Tabel 2
Hasil Tingkat Produktivitas dengan pengukuran rating scale

No	Metode BSC	Hasil	Jumlah Karyawan	Nilai rating Scale
1	Tingkat Produktivitas	22.500.000	20	Baik

Sumber : Data diolah, 2024

Tingkat produktivitas diukur menggunakan metode Balanced Scorecard (BSC) dengan formula yang mencakup rasio laba operasi per jumlah karyawan. Dalam kasus ini, laba operasi perusahaan adalah 4.500.000 dan jumlah karyawan yang terlibat adalah 20 orang. Dengan membagi laba operasi dengan jumlah karyawan dan mengalikannya dengan 100%, kita mendapatkan nilai produktivitas sebesar 22.500.000. Angka ini mencerminkan efisiensi dan produktivitas relatif perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan operasional.

Hasil tingkat produktivitas sebesar 22.500.000 diinterpretasikan dalam skala rating, menunjukkan bahwa tingkat produktivitas perusahaan dinilai sebagai "Baik." Ini menandakan bahwa perusahaan berhasil menghasilkan laba operasi yang seimbang dengan jumlah karyawan yang tersedia. Skor ini juga mencerminkan efektivitas strategi manajemen dalam mengelola sumber daya dan operasi harian, yang sesuai dengan tujuan dan inisiatif yang diterapkan dalam kerangka Balanced Scorecard.

Tingkat produktivitas yang tinggi memiliki dampak positif bagi perusahaan, seperti peningkatan profitabilitas, pengendalian biaya yang lebih baik, dan kepuasan karyawan yang lebih tinggi. Produktivitas yang baik juga menunjukkan bahwa perusahaan memiliki proses operasional yang efisien dan mampu mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai hasil yang diharapkan. Evaluasi secara rutin terhadap tingkat produktivitas ini penting bagi manajemen untuk menetapkan strategi yang tepat dalam meningkatkan efisiensi dan kinerja operasional secara berkelanjutan.

3. Tingkat Retensi Pegawai

Tabel 3
Hasil Tingkat Retensi Pegawai dengan pengukuran rating scale

No	Metode BSC	Persentase	Skor	Nilai rating Scale
1	Tingkat Retensi	0%	0	Cukup

Sumber : Data diolah, 2024

Tingkat retensi pegawai merupakan indikator kunci dalam evaluasi performa sumber daya manusia perusahaan menggunakan metode Balanced Scorecard (BSC). Dalam kasus ini, tingkat retensi dihitung dengan membagi jumlah karyawan yang keluar (0) dengan jumlah total karyawan (20), kemudian dikalikan dengan 100%. Hasil perhitungan menunjukkan tingkat retensi pegawai sebesar 0%. Ini mengindikasikan bahwa selama periode tertentu, tidak ada karyawan yang meninggalkan perusahaan, menjadikan tingkat retensi dalam kondisi yang optimal.

Hasil dari tingkat retensi pegawai sebesar 0% diterjemahkan ke dalam skala rating, menunjukkan skor "Cukup". Meskipun skornya cukup rendah dalam konteks rating, ini sebenarnya menunjukkan hasil yang positif dalam hal mempertahankan kestabilan tim kerja. Tingkat retensi yang rendah atau nol menunjukkan bahwa kebijakan manajemen dan kondisi kerja di perusahaan mampu mempertahankan karyawan yang ada dengan baik, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung untuk pertumbuhan karir dan kepuasan kerja.

Pentingnya tingkat retensi yang baik adalah bahwa hal ini tidak hanya mengurangi biaya dan gangguan yang terkait dengan kehilangan karyawan, tetapi juga mendukung kontinuitas operasional dan stabilitas organisasional. Evaluasi secara teratur terhadap tingkat retensi seperti ini membantu manajemen untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung retensi karyawan, serta untuk mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih lanjut untuk mempertahankan dan mengembangkan bakat-bakat yang ada. Keberhasilan dalam mempertahankan karyawan yang berkinerja tinggi dapat berkontribusi positif terhadap pencapaian tujuan jangka panjang perusahaan dan memperkuat posisi kompetitif di pasar kerja.

4. Tingkat Motivasi, Kekuasaan dan Keselarasan

Tabel 4
Hasil Tingkat Motivasi, Kekuasaan dan Keselarasan dengan pengukuran rating scale

No	Metode BSC	Hasil	Nilai rating Scale
1	Tingkat Motivasi, Kekuasaan dan Keselarasan	0,3 %	Cukup

Sumber : Data diolah, 2024

Tingkat motivasi, kekuatan, dan kesejahteraan karyawan sering kali dapat direfleksikan melalui indikator seperti absensi dan waktu yang hilang akibat absensi (*lost time absenteeism*). Dalam evaluasi menggunakan *Balanced Scorecard* (BSC), kita dapat mengukur tingkat absensi dengan membagi jumlah karyawan yang absen (dalam jumlah hari) dengan total karyawan dikalikan dengan jumlah hari dalam setahun (365), lalu dikalikan dengan 100%. Dalam contoh ini, tingkat absensi karyawan dinyatakan sebesar 0,3%, menunjukkan bahwa absensi karyawan dalam periode tertentu relatif rendah.

Hasil tingkat motivasi, kekuatan, dan kesejahteraan sebesar 0,3% diterjemahkan ke dalam skala rating sebagai "Cukup". Meskipun angka ini menunjukkan tingkat absensi yang rendah, nilai ini bisa menandakan bahwa ada ruang untuk meningkatkan motivasi dan kehadiran karyawan di masa depan. Evaluasi ini penting karena absensi yang rendah dapat menunjukkan tingkat motivasi yang baik, tetapi juga perlu dipertimbangkan aspek lain seperti keseimbangan kehidupan kerja dan faktor-faktor motivasional lainnya.

Dengan memahami tingkat motivasi, kekuatan, dan kesejahteraan karyawan, manajemen dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Ini termasuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan insentif yang sesuai, mengidentifikasi dan mengatasi penyebab absensi, serta memperkuat program motivasi dan penghargaan. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa karyawan tetap termotivasi, produktif, dan terlibat dalam mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

5. Pengukuran Kinerja Pegawai

Tabel 5
Hasil pengukuran kinerja berdasarkan balance scorecard

perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	2022	Ukuran	Skor
Tingkat Kepuasan Karyawan	225%	Baik	1
Tingkat Produktivitas Karyawan	22.500.000%	Baik	1
Tingkat Retensi Karyawan	0%	Cukup	0
Tingkat Motivasi, Kekuasaan dan Keselarasan	0,3%	Cukup	0
HASIL		Baik	2

Sumber: Data diolah, 2024

Pengukuran kinerja pegawai dengan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) pada perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan menggambarkan evaluasi yang komprehensif terhadap berbagai aspek kinerja karyawan. Dalam konteks ini, setiap indikator kinerja diukur secara seimbang dan dinilai menggunakan rating scale untuk memberikan gambaran yang jelas tentang pencapaian perusahaan dalam memenuhi tujuan strategisnya. Dari hasil pengukuran, terlihat bahwa aspek kepuasan karyawan dan produktivitas karyawan dinilai baik (skor 2), menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan efisien. Meskipun demikian, terdapat area seperti retensi karyawan dan motivasi yang masih memperoleh nilai cukup rendah (skor 0), menunjukkan bahwa ada potensi untuk meningkatkan strategi dan kebijakan yang mendukung stabilitas tenaga kerja dan motivasi karyawan.

Interpretasi dari hasil pengukuran ini menyoroti pentingnya setiap perspektif dalam mencapai kesuksesan organisasi secara keseluruhan. Keberhasilan yang signifikan dalam tingkat kepuasan dan produktivitas karyawan menandakan bahwa inisiatif yang diterapkan dalam mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia telah memberikan hasil positif. Namun, rendahnya nilai dalam retensi karyawan dan motivasi menunjukkan bahwa masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk mempertahankan talenta yang ada dan meningkatkan komitmen serta keterlibatan karyawan. Evaluasi ini memberikan dasar untuk pengembangan strategi yang lebih terfokus dan efektif dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan secara berkelanjutan.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai secara holistik, perusahaan perlu mengambil langkah-langkah konkret seperti meningkatkan program pengembangan karyawan, mengimplementasikan insentif yang lebih menarik, memperkuat budaya organisasi yang mendukung inovasi dan pertumbuhan, serta memperbaiki sistem manajemen kinerja untuk memberikan umpan balik yang lebih terstruktur dan relevan. Dengan memperbaiki indikator-indikator yang masih mendapat nilai rendah, perusahaan dapat memperkuat posisinya dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang yang muncul di pasar yang kompetitif.

Implikasi Penelitian

Penelitian ini memiliki implikasi yang penting bagi PT Kenongo Subur Makmur dalam konteks analisis kinerja pelayanan publik dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC). Melalui fokus pada perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, penelitian ini telah mengidentifikasi beberapa temuan kunci yang dapat

membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasionalnya. Salah satu implikasi utama adalah pemahaman yang lebih baik terhadap bagaimana pembelajaran dan pengembangan karyawan dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan menekankan investasi pada pengembangan kompetensi dan pelatihan karyawan, perusahaan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam menghadapi tuntutan pasar yang semakin dinamis dan persaingan yang ketat.

Selain itu, hasil penelitian juga mengungkapkan pentingnya inovasi dan infrastruktur organisasi dalam mendukung pertumbuhan jangka panjang. Implementasi teknologi dan sistem informasi yang canggih dapat memperkuat proses operasional dan memperbaiki efisiensi dalam manajemen sumber daya perusahaan. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk lebih responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis dan kebutuhan pasar.

Langkah-langkah praktis yang diusulkan berdasarkan temuan ini termasuk peningkatan dalam pengelolaan kinerja, penguatan dalam sistem reward dan recognition, serta upaya untuk mempertahankan tingkat retensi karyawan yang tinggi. Dengan demikian, perusahaan dapat memanfaatkan potensi sumber daya manusia secara maksimal sambil memperkuat fondasi untuk pertumbuhan berkelanjutan. Implikasi dari penelitian ini bukan hanya berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan, tetapi juga memberikan landasan strategis yang kuat untuk adaptasi dan inovasi di masa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini telah menggambarkan analisis kinerja pelayanan publik PT Kenongo Subur Makmur menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC) dengan fokus pada perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa tingkat kepuasan dan produktivitas karyawan dinilai baik, menunjukkan efektivitas strategi manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal retensi karyawan dan motivasi, yang menunjukkan perlunya perusahaan untuk lebih memperkuat kebijakan dan program yang mendukung stabilitas organisasi dan keterlibatan karyawan.
2. Pada aspek kemampuan Kinerja karyawan yang diukur menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para pegawai menunjukkan hasil baik yang menandakan hasil kuesioner Sangat setuju tentang kinerja karyawan memiliki nilai 53%. Sebagian besar dari pegawai telah berkompeten dalam pekerjaannya dan mampu melakukan pekerjaan dengan baik.
3. Berdasarkan hasil kuesioner yang menyatakan bahwa Kinerja yang diberikan oleh karyawan kepada customer sudah baik dilihat dari hasil pengukuran tingkat kepuasan yang nilainya 225% dinilai baik.
4. Berdasarkan hasil kuesioner dapat disimpulkan terkait pengukuran kinerja karyawan yang dilihat dari hasil kuesioner dengan menggunakan perhitungan *balance scorecard* dengan rating scale yang memberikan hasil 2% ini dapat dibilang kinerja karyawan baik.

REFERENSI

- Safani. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 841–856. <http://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/sintesa/article/view/419>
- Andini, S. (2023). *PERFORMANCE MEASUREMENT ANALYSIS OF MOTHER AND CHILD SERVICES WITH THE BSC METHOD (Balanced Scorecard) CENTERED ON CONSUMER PERSPECTIVE*. [file:///C:/Users/USER/Downloads/31822-Article Text-108894-1-10-20230302.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/31822-Article%20Text-108894-1-10-20230302.pdf)
- Prihantoro. (2020). *PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI MOTIVASI, DISIPLIN, LINGKUNGAN KERJA, DAN KOMITMEN*. 2, 85–86. <https://media.neliti.com/media/publications/22850-ID-peningkatan-kinerja-sumber-daya-manusia-melalui-motivasi-disiplin-lingkungan-ker.pdf>
- Mutiawait. (2021). *TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN BANDARA SULTAN ISKANDAR MUDA BANDA ACEH MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) Cut*. 10(1), 55–63.
- Selvy. (2021). *HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKEMAS SEPATAN Selvy*. 01(02), 169–180.