

# Analisis Kinerja SMA Negeri Siwalima Ambon Menggunakan Metode Balanced Scorecard

Denissa Alfiany Luhulima, Adi Wibowo, Agustinus Noerthjahyana  
Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Kristen Petra

Jln. Siwalankerto 121 – 131 Surabaya 60236

Telp. (031)-2983455, Fax. (031)-8417658

E-mail: denissa6luhulima@gmail.com, adiw@petra.ac.id, agust@petra.ac.id

## ABSTRAK

SMA Negeri Siwalima Ambon merupakan salah satu sekolah bertaraf internasional di Ambon. Untuk mendukung sekolah ini agar bisa tetap unggul dan dapat bersaing dengan SMA yang lainnya dan tetap menjadi sekolah bertaraf internasional maka sekolah ini terus melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat memajukan visi dan misi yang telah dibuat bersama. Peningkatan tata kelola merupakan salah satu cara yang ingin dibuat oleh SMA Siwalima untuk membantu dalam mengintegrasikan data, sehingga melalui data tersebut SMA Siwalima dapat melakukan pengambilan keputusan yang dapat membantu dalam perkembangan SMA Siwalima mewujudkan visi dan misi.

Sebelum melakukan peningkatan tata kelola perlu penilaian terhadap kinerja sekolah. Dalam hal ini metode *balanced scorecard* dapat digunakan. Oleh karena itu di SMA Negeri Siwalima Ambon perlu dilakukan penelitian kinerja dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Sampel penelitian ini adalah 96 siswa dan 48 guru.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menyusun kuesioner, menyebarkan kuesioner, dekomendasi, dan analisis hasil kuesioner. Dari hasil kuesioner maka penilaian kinerja SMA Negeri Siwalima Ambon akan dibagi dalam 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

### Kata kunci

Peningkatan tata kelola, *Balanced Scorecard*, SMA Negeri Siwalima Ambon

## ABSTRACT

As one of the international school in Ambon, SMA SIWALIMA always did the activities which were aimed at improving the management of the school particularly in integrating the data of the school so that the school could made a wisely decision regarding the improvement of the school in achieving the mission and vision.

Before improving the management needs assessment of school performance . In this case the balanced scorecard method can be used . Therefore in SMA research needs to be done Siwalima Ambon performance using the balanced scorecard method . The sample was 96 students and 48 teachers .

The method used in this study is compiling a questionnaire , distributed questionnaires , decommentation , and analysis of the questionnaire results . From the results of the performance evaluation questionnaires Siwalima Ambon State High School will be divided into four perspectives: financial perspective , customer perspective, business processes perspective , learning and growth perspective .

### Keyword

Improving the management, *Balanced Scorecard*, SMA Negeri Siwalima Ambon

## 1. PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Atas pada provinsi Maluku saat ini telah berkembang dengan sangat pesat. Tantangan yang harus dihadapi oleh setiap SMA yaitu cara SMA tersebut dapat menentukan sasaran dan perkembangannya sesuai dengan visi dan misi yang telah dibuat bersama. Pencapaian visi dan misi dari sebuah SMA dapat dilihat ketika SMA tersebut dapat terus berkembang, kegiatan-kegiatannya dapat mewujudkan visi dan misi, dan dapat bersaing dengan SMA yang lainnya. Salah satu cara untuk mencapai hal-hal tersebut yaitu dengan adanya peningkatan tata kelola pada setiap SMA.

Peningkatan tata kelola dapat berupa pengelolaan sumber daya manusia, kualitas pembelajaran, pengelolaan inventaris dan aset, pengelolaan keuangan, data-data yang mendukung proses yang terjadi pada setiap SMA, dan semua unsur yang membantu untuk mencapai visi dan misi.

Peningkatan tata kelola yang baik pada setiap SMA tidak terlepas dari peranan teknologi informasi (TI). Pentingnya TI dalam membantu pengelolaan sma yaitu membantu mewujudkan visi dan misi yang telah direncanakan salah satunya yaitu, pengambilan keputusan berdasarkan data dan informasi yang akurat, dan data yang lebih terintegrasi.

SMA Siwalima Ambon merupakan salah satu sma bertaraf internasional di provinsi Maluku yang terus melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat mewujudkan visi dan misi yang telah dibentuk bersama. Peningkatan tata kelola merupakan salah satu cara yang ingin dibuat oleh SMA Siwalima untuk membantu dalam mengintegrasikan data, sehingga melalui data tersebut SMA Siwalima dapat melakukan pengambilan keputusan yang dapat membantu dalam perkembangan SMA Siwalima mewujudkan visi dan misi.

Sebelum melaksanakan peningkatan tata kelola, SMA Siwalima Ambon perlu mengukur kinerja organisasi selama ini. Hal ini diperlukan untuk membantu SMA Siwalima dalam mengetahui hal-hal apa saja yang harus diperbaiki oleh SMA Negeri Siwalima khususnya dalam perencanaan peningkatan tata kelola

Dalam hal ini metode *Balanced scorecard* dapat digunakan untuk membantu SMA Negeri Siwalima Ambon mengukur kinerja sekolah. *Balance scorecard* (BSC) adalah sebuah konsep perencanaan dan implementasi manajemen strategic yang komprehensif. Konsep ini pertama kali dikemukakan oleh Kaplan dan Norton (Kaplan & Norton, 1995). *Balanced scorecard* mengintegrasikan berbagai pandangan tentang perencanaan, implementasi dan pengukuran strategi organisasi ke dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan menggunakan metode *balanced scorecard* ini diharapkan SMA Negeri Siwalima Ambon akan mengetahui kinerja maupun kualitas secara komprehensif.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan di SMA Negeri Siwalima Ambon yaitu menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Langkah-langkah yang dilakukan yaitu menyusun kuesioner, menyebarkan kuesioner, menganalisa hasil kuesioner dan mengambil keputusan. Penelitian ini menganalisa kinerja SMA Negeri Siwalima Ambon melalui 4 perspektif yaitu :

### 1. Perspektif keuangan

Diukur melalui kepuasan para guru dalam proses pencairan anggaran

### 2. Perspektif pelanggan

Diukur melalui kepuasan pelanggan yaitu siswa SMA Negeri Siwalima Ambon

Tabel 1 Kepuasan Siswa

No	Kategori	Bobot Nilai
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Tidak Tahu	3
4	Kurang Puas	2
5	Tidak Puas	1

### 3. Perspektif Proses bisnis internal

Diukur dari keadaan sekolah dibandingkan dengan standart pelayanan bagi sekolah menengah atas

- Angka putus sekolah <100%
- Memiliki jumlah guru sesuai peraturan pemerintah no 74 tahun 2008 pasal 17 ayat 1 dan peraturan menteri no 16 tahun 2007 pasal 1 ayat 2
- Semua siswa memiliki buku pegangan
- Jumlah rata-rata tiap siswa perkelas < 30 – 40 orang
- 25% dari lulusan SMA melanjutkan ke perguruan tinggi

- Memiliki kurikulum yang menjawab kebutuhan stakeholder (pemerintah, masyarakat, siswa)
- Memiliki standart sarana dan prasarana sesuai peraturan menteri pendidikan tahun 2007 tentang standart sarana dan prasarana sekolah/madrasah umum
- Memiliki tenaga non guru untuk tugas administrasi
- Adanya informasi secara teratur kepada orang tua siswa tentang prestasi dan peringatan dari siswa
- Adanya keterlibatan orang tua dalam pengembangan sekolah

Tabel 2 Standart Pelayanan

No	Kategori	Bobot Nilai
1	Ya	-
2	Tidak	-

### 4. Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran

Diukur dari kepuasan karyawan dan terselenggaranya kegiatan-kegiatan sekolah.

Tabel 3 Kepuasan Guru

No	Kategori	Bobot Nilai
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Tidak Tahu	3
4	Kurang Puas	2
5	Tidak Puas	1
6	Ya	-
7	Tidak	-

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Tujuan Strategis

Langkah pertama dalam merancang *balanced scorecard* yaitu menentukan tujuan strategis berdasarkan 4 perspektif yang ingin dicapai. Tujuan strategis dapat ditentukan berdasarkan visi dan misi, *value network* yang dimiliki. Tujuan Strategis SMA Negeri Siwalima Ambon yaitu:

Tabel 4 Tujuan Prespektif

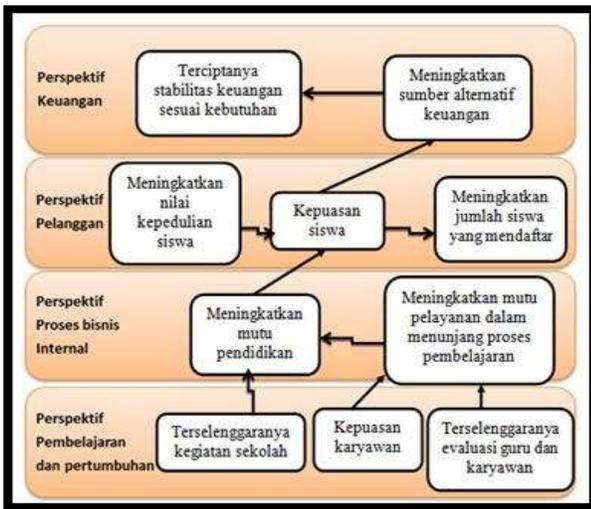
Perspektif	Tujuan Strategis
Keuangan	1. Terciptanya stabilitas keuangan sesuai kebutuhan 2. Meningkatkan sumber alternatif keuangan
Pelanggan	1. Kepuasan Siswa 2. Meningkatkan jumlah siswa yang mendaftar
Proses bisnis internal	1. Meningkatkan mutu pendidikan 2. Meningkatkan mutu pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran 3. Meningkatkan nilai kepedulian siswa

Tabel 4 Tujuan Prespektif (sambungan)

Pembelajaran dan pertumbuhan	1. Kepuasan karyawan
	2. Terselenggaranya program-program sekolah
	3. Terselenggaranya evaluasi guru dan karyawan

### 3.2 Hubungan Sebab – akibat

Langkah kedua yang dilakukan setelah menentukan tujuan strategis yaitu menentukan hubungan sebab akibat yang mengaju pada tujuan strategis dari keempat perspektif yang telah dibuat. Gambar 1 dibawah ini menjelaskan tentang hubungan sebab akibat SMA Negeri Siwalima Ambon



Gambar 1 Hubungan Sebab – Akibat

Penjelasan gambar 1 adalah sebagai berikut :

1. Jika kegiatan sekolah semua terselenggarakan maka mutu sekolah dapat meningkat.
2. Jika karyawan puas maka mutu pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran dapat meningkat.
3. Jika mutu pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran meningkat maka mutu pendidikan juga meningkat.
4. Jika mutu pendidikan meningkat maka ada kepuasan yang dirasakan siswa.
5. Jika nilai kepedulian siswa meningkat maka ada kepuasan yang dirasakan siswa.
6. Jika siswa merasa puas dengan keadaan sekolah maka jumlah siswa yang mendaftar bisa meningkat.
7. Jika siswa merasa puas maka sumber alternative keuangan juga bisa meningkat.
8. Jika sumber alternatif keuangan dapat meningkat maka stabilitas keuangan sesuai kebutuhan bisa tercipta.

### 3.3 Ukuran Strategis dan Penilaian Strategis

Langkah berikutnya yang harus dilakukan yaitu menentukan ukuran strategis dari setiap tujuan strategis yang telah dibuat.

Setelah menentukan ukuran strategis, maka dilakukan penilaian terhadap ukuran strategis tersebut. Penilaian terhadap ukuran strategis SMA Negeri Siwalima Ambon diukur melalui nilai dan rumus yang telah dijelaskan pada bagian ke 2 tentang metode penelitian. Dibawah ini merupakan Ukuran dan Penilaian Strategis SMA Negeri Siwalima Ambon

Tabel 5 Ukuran dan Penilaian Strategis

Perspektif	Tujuan strategis	Ukuran strategis	Nilai
Keuangan	1. Terciptanya stabilitas keuangan sesuai kebutuhan	a. Anggaran yang disediakan sudah mencukupi untuk pelaksanaan dan pengembangan proses belajar mengajar b. Proses pengajuan anggaran dan pencairan berjalan lancar c. Evaluasi pelaksanaan anggaran dilakukan secara rutin	2.67 2.44 12.50%
	2. Meningkatkan sumber alternative keuangan	a. Sumbangan selain dari pemerintah meningkat	0.00%
Pelanggan	1. Kepuasan siswa	a. Siswa puas terhadap materi yang disampaikan	3.59
		b. Siswa puas dengan penguasaan materi yang diberikan guru	4.01
		c. Siswa puas dengan teknik guru dalam mengajar	4.83
		d. Siswa puas terhadap sikap kedisiplinan guru dalam mengajar	3.84
		e. Siswa puas dengan media yang digunakan dalam proses belajar mengajar	3.69

Tabel 5 Ukuran dan Penilaian Strategis(sambungan)

		f. Siswa puas dengan pelayanan BK yang diberikan	4.06	
		g. Siswa puas dengan pelayanan TU yang diberikan	2.82	
		h. Siswa puas dengan pelayanan petugas perpustakaan	3.75	
		i. Siswa puas dengan kelengkapan buku pegangan/referensi di perpustakaan	2.52	
		j. Siswa puas dengan waktu pelaksanaan ekstrakurikuler	3.16	
		k. Siswa puas dengan kualitas guru pengajar ekstrakurikuler	3.75	
		l. Siswa puas dengan sarana dan prasarana di sekolah	3.46	
		m. Siswa puas dengan sarana dan prasarana di asrama	2.06	
		n. Siswa puas dengan fasilitas laboratorium	3.14	
		o. Siswa puas dengan kedisiplinan yang diterapkan di sekolah	4.1	
		p. Siswa puas dengan keamanan di sekolah	3.36	
	1. Penambahan jumlah siswa baru	a. Jumlah siswa yang mendaftar meningkat	100%	
	2. Meningkatkan nilai kepedulian siswa	a. Terciptanya siswa yang memiliki kepedulian bagi masyarakat	100%	

Tabel 5 Ukuran dan Penilaian Strategis(sambungan)

Proses bisnis internal	1. Meningkatkan mutu pendidikan	a. Angka putus sekolah <100%	97.92%
		b. Memiliki jumlah guru sesuai peraturan pemerintah no 74 tahun 2008 pasal 17 ayat 1 dan peraturan menteri no 16 tahun 2007 pasal 1 ayat 2	100%
		c. Semua siswa memiliki buku pegangan	56.25%
		d. Jumlah rata-rata tiap siswa perkelas < 30 – 40 orang	100%
		e. 25% dari lulusan SMA melanjutkan ke perguruan tinggi	100%
		f. Memiliki kurikulum yang menjawab kebutuhan stakeholder (pemerintah, masyarakat, siswa)	22.92%
	2. Meningkatkan mutu pelayanan dan infrastruktur dalam menunjang proses pembelajaran	a. Memiliki standart sarana dan prasarana sesuai peraturan menteri pendidikan tahun 2007 tentang standart sarana dan prasarana sekolah/madrasah umum	60.42%
		b. Memiliki tenaga non guru untuk tugas administrasi	100%
		c. Adanya informasi secara teratur kepada orang tua siswa tentang prestasi dan peringatan	100%

Tabel 5 Ukuran dan Penilaian Strategis(sambungan)

		d. Adanya keterlibatan orang tua dalam pengembangan sekolah	97.92%
Pembelajaran dan pertumbuhan	1. Kepuasan karyawan	a. Karyawan puas dengan gaya kepemimpinan dari pemimpin sekolah dalam memberikan solusi	4.38
		b. Karyawan puas dengan komunikasi pemimpin dalam memberikan arahan bagi karyawan	4.48
		c. Karyawan puas dengan penghasilan yang diterima	3.65
		d. Karyawan puas dengan suasana proses belajar mengajar dan pengharagaan dari pimpinan sekolah	4.35
	2. Terselenggara program-program sekolah	a. Setiap program yang dibuat sekolah menjawab tujuan program-program tersebut dibuat	4.40
		3. Terselenggara evaluasi guru dan karyawan	
		a. Adanya standart kompetensi untuk setiap staff	100%
		b. Adanya evaluasi standart kompetensi yang rutin	97.92%

Jumlah responden dalam penentuan penilaian ini yaitu 96 untuk siswa dan 48 untuk guru. Setelah melakukan penilaian tentukan skala untuk menilai dari total penilaian diatas kinerja sekolah mana yang tergolong baik dan kurang. Skala untuk menilai dikinerja SMA Negeri siwalima Ambon yaitu 3 dan 60%. Penilaian ukuran strategis dibawa 3 dan 60 % tergolong kurang baik, sedangkan dia atas 3 dan 60 % tergolong baik.

Dari hasil penilaian ukuran strategis maka diperoleh bahwa nilai yang paling terendah terdapat pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan khususnya untuk ukuran strategis siswa puas dengan pelayanan TU yang diberikan , siswa puas dengan kelengkapan buku pegangan/referensi di perpustakaan, dan siswa puas dengan sarana dan prasarana sekolah, dan juga perspektif proses bisnis internal khususnya ukuran strategis semua siswa memilik buku pegangan dan ukuran strategi memiliki kurikulum yang menjawab kebutuhan stakeholder (pemerintah, masyarakat, siswa). Sedangkan untuk penilaian strategis lainnya tergolong baik. Rumus yang digunakan untuk mendapatkan nilai dari setiap ukuran strategi yaitu :

$$\frac{(\text{Jumlah Sangat puas} \times 5) + (\text{jumlah puas} \times 4) + (\text{Jumlah tidak puas} \times 3) + (\text{jumlah kurang puas} \times 2) + (\text{jumlah tidak puas} \times 1)}{\text{jumlah responden}}$$

$$\frac{\text{jumlah ya}}{\text{jumlah responden}} \times 100 \% \qquad \frac{\text{jumlah tidak}}{\text{jumlah responden}} \times 100 \%$$

## 4. Kesimpulan Dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Dari penelitian analisis kinerja SMA Negeri Siwalima Ambon dengan menggunakan metode *balanced scorecard* didapatkan kesimpulan yaitu

1. Perspektif keuangan pada SMA Negeri Siwalima Ambon memiliki penilaian yang kurang baik untuk semua ukuran strategis. Hal ini menandakan perlu adanya perbaikan ataupun evaluasi terhadap keuangan SMA Negeri Siwalima Ambon
2. Perspektif pelanggan pada SMA Negeri Siwalima Ambon memiliki penilaian yang baik untuk beberapa ukuran strategis dan penilaian yang kurang baik untuk beberapa ukuran strategis, hal ini menandakan bahwa SMA Negeri Siwalima masih kurang dalam memberikan pelayanan yang baik kepada siswa terlebih khusus untuk sarana prasarana, pelayanan TU, dan perpustakaan
3. Perspektif proses bisnis internal pada SMA Negeri Siwalima Ambon memiliki penilaian yang baik untuk beberapa ukuran strategis dan penilaian yang kurang baik untuk beberapa ukuran strategis. SMA Negeri Siwalima Ambon telah memberikan standart pelayanan minimum sesuai dengan aturan pemerintah, tetapi untuk kurikulum masih belum terlalu menjawab kebutuhan yang diinginkan stakeholder
4. Perpektif pertumbuhan dan pembelajaran pada SMA Negeri Siwalima Ambon memiliki penilaian yang baik untuk semua ukuran strategis. Hal ini menandakan bahwa SMA Negeri Siwalima Ambon telah memberikan pembelajaran yang baik bagi siswa dan guru.

### 4.2 Saran

Adapun beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai saran dalam proses pengembangan selanjutnya adalah :

1. Pembuatan bisnis strategis untuk kondisi 4 atau 5 tahun kedepan, sehingga selain ada perencanaan kondisi informasi

teknologi di sekolah ada juga perencanaan bisnis strategis yang dapat membantu dalam perkembangan desain *enterprise architecture*.

## 5. Daftar Pustaka

- [1] Ali, A. Z., & Hanoum, S. (2012). Perancangan dan Pengukuran Kinerja Rencana Strategis SMA Khadijah dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Teknik Pomits Vol 1, No. 1, 1-6*.
- [2] R.H.N, Imelda. (November 2014). Implementasi Balanced Scorecard pada organisasi publik. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Vol.6, No 2, 106-122*.
- [3] Tari, E. S. (n.d.). *Analisis Kinerja SMA 8 Pekanbaru Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Retrieved April 16, 2014, from repository.unri.ac.id: repository.unri.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2787/JURNAL EKA SAPWINDA TARI.pdf?sequence=1
- [4] Prof. Jogiyanto HM, P. M., & Willy Abdillah, M. (2011). *Sistem Tatakelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- [5] Steward, A. C., & Carpenter-Hubin, J. (2000). The balanced Scorecard : Beyond Reports and Rankings. *Planning for Higher Education, v29 n2 p37-42*.
- [6] Grayson, L. P. (2004). A Primer on Developing a Strategy Map. *An Example: A Management Strategy*