

Analisis kinerja Universitas Lambung Mangkurat dengan pendekatan metode balanced scorecard

Zulfianti Noor, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71737&lokasi=lokal>

Abstrak

Secara spesifik tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek proses bisnis internal dan aspek pertumbuhan pembelajaran. Semua aspek ini secara komprehensif dijelaskan dengan metode Balanced Scorecard. Pada kesempatan ini metode Balanced Scorecard diterapkan di Universitas Lambung Mangkurat.

Mengacu dari tujuan penelitian tersebut diperoleh, bahwa :

- Aspek keuangan terlihat secara umum dari tahun anggaran 1998-2001 dinyatakan baik. Hal ini merupakan prestasi baik Universitas Lambung Mangkurat dalam mengupayakan efisiensi anggaran. Pada tahun 1998 (101,5), tahun 1999 (107.1), pada kedua tahun ini masuk kategori level Sehat pada bobot perhitungan yang lebih dari rasio 100, dan di tahun 2000 (111.95), tahun 2001 (112.66) masuk kategori Sehat Sekali dengan melebihi rasio 110.
- Aspek pelanggan, hanya dua variabel yang baik diterapkan di Universitas Lambung Mangkurat yaitu variabel assurance (82.04) dan tangibility (98.02), sementara variabel lain masih rendah tingkat kepuasan pelanggannya seperti reliability (74.82), responsiveness (72.15) dan empathy (73.74).
- Aspek proses bisnis internal, penelitian menunjukkan 48.9 % responden menilai sudah baiknya layanan yang Universitas Lambung Mangkurat berikan kepada pelanggannya.
- Aspek pertumbuhan dan pembelajaran, hasil penelitian menunjukkan bahwa Universitas Lambung Mangkurat telah menerapkan budaya pembelajaran organisasi, pembaharuan organisasi, pemberdayaan individu, tetapi hal ini belum didukung oleh pengembangan teknologi dalam organisasi. Disamping itu, faktor kepuasan kerja pegawai Universitas Lambung Mangkurat umumnya sudah cukup baik, persentase tertinggi responden menyatakan puas 54.8%, dan 11.6% menyatakan sangat puas.

Secara gamblang pendekatan Balanced Scorecard membuktikan lebih komprehensif dalam menjelaskan kinerja karena mencakup aspek finansial dan nonfinansial. Dan ada keseimbangan dari setiap aspek, baik aspek keuangan, proses bisnis internal, pertumbuhan pembelajaran dan pelanggan, sehingga pencapaian hasil pelaksanaan lebih efisien dan efektif.