

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Melalui perancangan kinerja dengan indikator *service scorecard* melalui ke 7 (tujuh) elemen kinerja yaitu *Growth, Leadership, Acceleration, Collaboration, Innovation, Eksekution, Retention*, diperoleh beberapa kesimpulan:

a) Perencanaan Sasaran strategis, target, ukuran dan inisiatif strategis melalui penerjemahan visi, misi dan strategi pada lembaga diklat pelayaran dengan metode *service scorecard* ditetapkan total 13 (tiga belas) sasaran strategis. Masing-masing elemen *service scorecard* memiliki jumlah indikator sebagai berikut :

1. elemen *growth* = 3 indikator
2. elemen *leadership* = 2 indikator
3. elemen *acceleration* = 3 indikator
4. elemen *collaboration* = 4 indikator
5. elemen *inovation* = 11 indikator
6. elemen *eksekution* = 12 indikator
7. elemen *retention* = 2 indikator

b) Hasil implementasi rancangan model indikator kinerja *service scorecard* pada diklat Pelayaran BP3IP diperoleh hasil yang belum maksimal yaitu nilai pengukuran kinerja keseluruhan diperoleh Nilai SPIn sebesar 3,4 nilai ini menunjukkan kategori kinerja diklat dalam kategori "cukup". Namun untuk hasil pengukuran kinerja setiap elemen sangat bervariasi dari sangat baik, baik, cukup dan kurang baik

c) Hasil tersebut menjelaskan bahwa kualitas jasa yang dihasilkan belum sepenuhnya maksimal walaupun dari segi kuantitas telah melampaui target sehingga untuk melakukan perbaikan kinerja diperlukan inisiatif strategis dalam rangka meningkatkan *quality service* yang dihasilkan dengan menggunakan *metode pairwise comparison* dan diperoleh 2 (dua) inisiatif strategis yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perencanaan dan implementasi

5.2. SARAN

Dikarenakan adanya keterbatasan penelitian baik dari segi waktu maupun perolehan data dan literatur, maka bobot yang digunakan dalam pengukuran (penilaian) kinerja Diklat ini menggunakan skala linkert. Dan dalam penyusunan indikator–indikatornya mungkin saja masih terdapat pengukuran yang belum dapat diakomodir secara menyeluruh. Selain karena rumitnya birokrasi dan kepedulian dari pegawai institusi pemerintah. Maka beberapa saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah :

- a) bagi diklat pelayarana yang akan mengimplementasi rancangan indikator kinerja dengan *service scorecard* perlu komitmen dari *top leader* (pimpinan puncak) beserta segenap pejabat eselon dan seluruh staf operasional yang ada agar memiliki tanggung jawab dalam mengontrol dan meningkatkan kinerja unit-unit yang telah dirancang dalam mencapai layanan *service quality*
- b) Perlu pembentukan dewan pengawas untuk mengontrol kebijaksanaan secara terprogram dan terencana agar dapat memaksimalkan hasil pengukuran, melalui sosialisasi yang dibentuk untuk menginformasikan dan memberdayakan segenap pencapaian dan kemampuan yang dimiliki. Penerapan pengukuran kinerja ini sangat baik diterapkan bagi lembaga diklat pelayanan yang memiliki visi untuk go internasional.
- c) bagi para peneliti selanjutnya disarankan dalam perancangan indikator kinerja *service scorecard* dalam rangka mengukur kinerja perusahaan perlu diintegrasikan dengan metode peningkatan kualitas seperti *human sigma* untuk perusahaan-perusahaan jasa sektor privat yang telah memiliki *reputable brand* dan memiliki data-data yang lebih lengkap lagi.