BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai pengukuran kinerja BPJS Ketenagakerjaan cabang Gresik berdasarkan metode *balance scorecard* pada tahun 2015-2017 dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat Kinerja di BPJS Ketenagakerjaan Gresik yang masih belum dapat dikatakan baik yaitu kinerja pada perspektif keuangan dan perspektif proses bisnis internal. Terlihat pada *balance scorecard* perspektif keuangan pencapaian *persentase* yang dicapai selalu menurun yaitu tahun 2015 sebesar 9,1 %, ditahun 2016 sebesar 8,01% dan 2017 capaiannya hanya 4,4%. Begitu juga dengan *balance scorecard* pada perspektif proses bisnis internal *persentase* yang dicapai selalu menurun yaitu tahun 2015 sebesar 9,1 %, ditahun 2016 sebesar 8,01% dan 2017 capaiannya hanya 4,4%.
2. Pada perspektif pelanggan, metode *BSC* ini dapat dikatakan baik terlihat dari pencapaiannya yang meningkat dari tahun ke tahun seperti pada akuisisi pelanggan tahun 2015 pencapaiannya 9%, tahun 2016 pencapaiannya 10%, tahun 2017 pencapaiannya 9,8 %. Terdapat pula di kepuasan pelanggan yang pencapaian *persentase* selalu *balance* yaitu di tahun 2015 pencapaiannya 21,2 %, 2016 pencapaiannya 20,04 dan tahun 2017 pencapaiannya 20 %.

3. Jika dilihat dari *balance scorecard* BPJS Ketenagakerjaan Gresik belum dapat menerapkan metode *BSC* secara optimal karena masih terdapat beberapa perpektif yang nilai pencapaiannya tidak maksimal sehingga terdapat perpektif yang dinilai kurang baik pencapaian sehingga tahun 2015-2016 kinerja BPJS Ketenagakerjaan Gresik dinilai kurang sehat. Begitu juga, di tahun 2017 meskipun kinerja BPJS Ketenagakerjaan Gresik sudah dapat dikatakan sehat namun tetap terdapat perspektif yang nilai pencapaiannya belum maksimal. Padahal, diharapkan dengan menggunakan metode *BSC* ini diharapkan semua perspektif realisasinya dapat terpenuhi sesuai target yang ditentukan oleh manajemen pusat BPJS Ketenagakerjaan.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian pengukuran kinerja BPJS Ketenagakerjaan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan cabang Gresik pada perspektif keuangan, BPJS Ketenagakerjaan seharusnya memiliki fungsi pengawasan dan pemeriksaan yang bertujuan untuk mengendalikan dan memantau piutang perusahaan yang tidak tertagih dan meningkatkan fungsi komunikasi nasioanal di tingkat daerah maupun komunikasi secara lokal.
2. Dapat memperkuat *customer relationship* dengan memberikan manfaat tambahan yang bersifat kekinian contohnya: inisiatif *co-marketing* dengan mitra lokal yang bertujuan untuk menambah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan cabang Gresik.