

SKRIPSI

PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD* DI PUSKESMAS PEMBINA KOTA PALEMBANG



OLEH

**NAMA : ERIKA SEPTI GUSTARI
NIM : 10011181722007**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

SKRIPSI

PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD* DI PUSKESMAS PEMBINA KOTA PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

**NAMA : ERIKA SEPTI GUSTARI
NIM : 10011181722007**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
SKRIPSI, Juni 2021**

Erika Septi Gustari, Pembimbing Misnaniarti

**Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balance Scorecard* di
Puskesmas Pembina Kota Palembang**
Xiii + 97 Halaman, 33 Tabel, 2 gambar, 2 Lampiran

ABSTRAK

Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang bergerak di sektor publik dalam bidang jasa kesehatan yang bersifat kegiatan sosial dan ekonomi sehingga perlu adanya suatu pengukuran kinerja untuk semua aspek *Balance Scorecard*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Puskesmas Pembina Kota Palembang dengan menggunakan aspek-aspek *Balance Scorecard* yang meliputi, Perspektif Pelanggan, Perspektif Keuangan, Perspektif Bisnis Internal dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran. Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif Deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dan data Sekunder, data primer berupa hasil pengolahan kuesioner dan wawancara sedangkan data sekunder berupa arsip-arsip atau dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Teknik pengumpulan data berupa Kuesioner, wawancara serta dokumentasi. Hasil analisis data menunjukkan bahwa dari keempat Perspektif *Balance Scorecard* sebagai berikut: Perspektif keuangan menunjukkan kondisi Cukup Efisien berdasarkan pada realisasi anggaran yang dinilai cukup baik meskipun belum 100% terserap. Perspektif Pelanggan dinilai baik berdasarkan 5 (Lima) indikator dimana hasil yang didapatkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan pasien. Perspektif Bisnis Internal dinilai Baik karena sudah mampu menjalankan Proses Inovasi, Proses Operasi, dan Proses Layanan Pasca Kunjungan. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran dinilai Cukup Baik berdasarkan 3 (tiga) indikator yang diteliti. Dapat disimpulkan bahwa Kinerja Puskesmas Pembina Kota Palembang secara keseluruhan dapat dikatakan Baik. Saran penelitian ini sebaiknya Puskesmas Pembina dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan, memaksimalkan anggaran hingga 100%, serta memberikan penghargaan atau imbalan atas capaian karyawan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kata Kunci : Puskesmas, Kinerja dan *Balance Scorecard*
Kepustakaan : 31 (2011-2020)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
PUBLIC HEALTH FACULTY
UNIVERSITY OF SRIWIJAYA
SKRIPSI, June 2021**

Erika Septi Gustari, Misnaniarti

***Performance Measurement Using the Balance Scorecard Method at
the Pembina Public Health Center of Palembang City***

Xiii + 97 Pages, 33 Tables, 2 Images, 2 Attachments

ABSTRACT

Puskesmas is one of the local government agencies engaged in the public sector in the field of health services that are social and economic activities so that there is a need for a performance measurement for all aspects of the Balanced Scorecard. This study aims to determine the performance of the Palembang City Pembina Public Health Center using aspects of the Balanced Scorecard which include, Customer Perspective, Financial Perspective, Internal Business Perspective and Growth and Learning Perspective. The type of research used is descriptive quantitative. The data used in this research are primary data and secondary data, primary data is the result of processing questionnaires and interviews, while secondary data is in the form of archives or documents related to the problem being studied. Data collection techniques are questionnaires, interviews and documentation. The results of the analysis show that from the four perspectives of the Balanced Scorecard as follows: The financial perspective shows the condition of Fairly Efficient based on the realization of the budget which is considered quite good even though it has not been 100% absorbed. The customer perspective is considered good based on 5 (five) indicators where the results obtained are no significant differences between the services received and the services expected by the patients. The Internal Business Perspective is considered Good because it is able to carry out the Innovation Process, Operation Process, and Post-Visit Service Process. The growth and learning perspective is considered quite good based on 3 (three) indicators that must be investigated. It can be said that the performance of the Palembang City Pembina Public Health Center as a whole can be said to be good. The suggestion of this research is that the Pembina Community Health Center can increase the speed and accuracy of services, maximize the budget up to 100%, and provide rewards or imbalances for employee achievements so that they can provide the best service to the community.

Keywords : Public Health Center, Performance, Balance Scorecard
Literature : 31 (2011-2020)

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISM

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejurnya mengikuti kaidah Etika Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya serta menjamin bebas plagiarism. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya akan bersedia dinyatakan tidak lulus atau gagal.

Indralaya, 26 Juli 2021

Yang Bersangkutan,



Erika Septi Gustari

NIM.10011181722007

HALAMAN PENGESAHAN

PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD* DI PUSKESMAS PEMBINA KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh :

ERIKA SEPTI GUSTARI
NIM.10011181722007

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Indralaya, 26 Juli 2021

Pembimbing



Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001

HALAMAN PERSETUJUAN

KaryatulisilmiahberupaSkripsiinidenganjudul“PengukuranKinerjaMenggunakan Metode *Balance Scorecard* di Puskesmas Pembina Kota Palembang” telah dipertahankan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat pada tanggal 26 Juli 2021

Indralaya, 26 Juli 2021

Tim Penguji Skripsi:

Ketua :

1. Dian Safriantini,S.KM,M.PH
NIP.198810102015042001



Anggota :

2. Haerawati Idris,S.KM.,M.Kes.
NIP.198603102012122001



3. Dedy Irawan,S.KM,M.KM
NIP.198202152005011003



4. Dr. Misnaniarti,S.KM.,M.KM
NIP.197606092002122001



Mengetahui,
Dekan FakultasKesehatanMasyarakat
UniveristasSriwijaya

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat


Dr. Misnaniarti,S.KM.,M.KM
NIP.197606092002122001
Dr. Novrikasari, S.KM.,M.Kes
NIP.19781121001122002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Erika Septi Gustari
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 13 September 1999
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan Inspektur Marzuki Lrg Amal No 2598d Kec Ilir Barat 1 Kel Siring Agung Kota Palembang
Email : erikaseptigustari@gmail.com

Riwayat Pendidikan

TK (2004-2005) : TK Putra Palembang
SD (2005-2011) : SDN 179 Palembang
SMP (2011-2014) : SMPN 3 Palembang
SMA (2014-2017) : SMA Muhammadiyah 1 Palembang

Riwayat Organisasi

2017-2019 : Anggota Departemen Kesmus LDF Adz-dzikra
FKM Unsri

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balance Scorecard* di Puskesmas Pembina Kota Palembang”. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan nikmat sehat dan kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Keluarga yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta doa yang selalu dipanjatkan terkhusus OrangTua, Bibik, Kakak, Adel, dan Umar.
3. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan, bimbingan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dian Safriantini, S.KM, M.PH, ibu Haerawati Idris, S.KM., M.Kes., dan Bapak Dedy Irawan, S.KM., M.KM. Selaku dosen pengujii yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, kritik, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Teman-teman seperjuangan yang selalu menemani dan menyemangati saya sejak menjadi mahasiswa baru hingga detik lepasnya gelar mahasiswa, terutama teman-teman angkatan 2017, Administrasi Kebijakan Kesehatan 2017, dan sahabat terkasih seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu karena semua sahabat melekat di hati bukan hanya di selembar kertas.
6. Kepala Puskesmas Kota Palembang beserta Karyawan, memberikan bantuan, saran dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi penyusunan maupun cara penulisan, karenanya penulis memohon maaf dan menerima setiap kritik dan saran

yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan penulis.

Indralaya, 26 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISM.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	4
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.3.1.Tujuan Umum.....	5
1.3.2.Tujuan Khusus.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN TEORI	7
2.1 Kinerja.....	7
2.1.1 Definisi Kinerja dan Pengukuran Kinerja	7

2.1.2 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.3 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	9
2.2 Balance Scorecard.....	10
2.2.1 Pengertian Balance Scorecard	10
2.2.2 Perspektif Balance Scorecard.....	12
2.2.3 Manfaat Balance Scorecard.....	14
2.2.4 Keunggulan Balance Scorecard.....	15
2.2.5 Hubungan Balance Scorecard dengan Visi, Misi dan Strategi.....	16
2.3 Puskesmas	17
2.3.1 Pengertian Puskesmas	17
2.3.2 Fungsi Puskesmas.....	18
2.3.3 Kinerja Puskesmas dengan Pendekatan Balance Scorecard.....	18
2.4 Kerangka Teori.....	23
2.5 Kerangka Konsep	24
2.6 Definisi Operasional.....	26
2.7 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain Penelitian.....	33
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2. Sampel	33
3.3. Jenis, Cara, dan Pengumpulan Data.....	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2. Alat Pengumpulan Data.....	35

3.4. Pengolahan Data.....	36
3.5. Analisis dan Penyajian Data.....	37
3.5.1 Analisis Data	37
3.5.2. Penyajian Data.....	41
3.5.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
4.1. Gambaran Umum Puskesmas Pembina Kota Palembang	43
4.1.1 Fasilitas Pelayanan Kesehatan.....	44
4.1.2. Fasilitas Penunjang Pelayanan Kesehatan.....	45
4.1.3. Ketenagaan	46
4.2. Hasil Penelitian	46
4.2.1 Perspektif Pelanggan	46
4.2.2. Perspektif Keuangan.....	61
4.2.3. Perspektif Bisnis Internal	63
4.2.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	64
BAB V PEMBAHASAN	71
5.1 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.2. Pembahasan.....	71
BAB VI PENUTUP	79
6.1. Kesimpulan	79
6.2. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Operasional	26
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Nilai Pengukuran Kuesioner	38
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Kinerja Untuk Data Primer (Kuisisioner)	39
Tabel 3.3 Penilaian Indikator Proses Bisnis Internal	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	47
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Variabel Berwujud (Tangible) Untuk Tingkat Persepsi	48
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Variabel Berwujud (Tangible) Untuk Tingkat Harapan.....	49
Tabel 4.4 Rata-rata skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan Untuk Variabel Berwujud (<i>Tangibel</i>)	50
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (Reliability) Untuk Tingkat Harapan.....	51
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (Reliability) Untuk Tingkat Persepsi	51
Tabel 4.7 Rata-rata skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan Untuk Variabel Kepercayaan (Reliability)	52
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Ketanggapan (Responsiveness) Untuk Tingkat Harapan.....	53
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Ketanggapan (Responsiveness) Untuk Tingkat Persepsi	53
Tabel 4.10 Rata-rata skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan Untuk Variabel Ketanggapn (Responsiveness)	54
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Variabel Keyakinan (Assurance) Untuk Tingkat Harapan.....	55
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Variabel Keyakinan (Assurance) Untuk Tingkat Persepsi	55

Tabel 4.13 Rata-rata skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan Untuk Variabel Keyakinan (Assurance)	56
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kesungguhan (Emphaty) Untuk Tingkat Harapan.....	57
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kesungguhan (Emphaty) Untuk Tingkat Persepsi	58
Tabel 4.16 Rata-rata skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan Untuk Variabel Kesungguhan (Emphaty).....	59
Tabel 4.17 Penilaian Kinerja Puskesmas Pembina Berdasarkan Perspektif Pelanggan	60
Tabel 4.18 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Pembina Kota Palembang..	60
Tabel 4.18 Rencana Kerja Anggaran Puskesmas Pembina.....	61
Tabel 4.19 Realisasi Anggaran Puskesmas Pembina.....	61
Tabel 4.20 Realisasi Pendapatan Puskesmas Pembina	62
Tabel 4.21 Penilaian Proses Bisnis Internal pada Puskesmas Pembina.....	63
Tabel 4.22 Karakteristik Responden (Pegawai).....	65
Tabel 4.23 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kapabilitas Pegawai.....	66
Tabel 4.24 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Dimensi Informasi dan Motivasi	67
Tabel 4.25 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Dimensi Pemberdayaan dan Keselarasan	69
Tabel 4.26 Penilaian Kinerja Puskesmas Pembina Berdasarkan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	25

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini Organisasi dituntut untuk saling berkompetisi , tidak hanya mempertahankan kelangsungan hidupnya namun organisasi pula wajib unggul secara berkepanjangan , tidak terkecuali organisasi sektor publik yang bertugas melayani masyarakat . untuk itu organisasi sektor publik wajib menetapkan indikator - indikator serta sasaran pengukuran kinerja yang berorientasi kepada masyarakat . Pengukuran kinerja pada organisasi publik bisa meningkatkan pertanggungjawaban serta mengevaluasi proses pengambilan keputusan . Ada pula bidang - bidang yang tercantum dalam kalangan sektor publik antara lain organisasi keagamaan , pelayanan kesehatan , pemerintah perlindungan ataupun suaka alam , serta pembelajaran (Muasaroh, 2016).

Menurut (Wiyati, 2016) *system* pengukuran kinerja dalam manajemen tradisional hanya menitikberatkan pada aspek keuangan saja. Adapun Kelebihan aspek keuangan adalah memiliki orientasi pada keuntungan jangka pendek, hal ini akan mendorong manajer untuk memperbaiki kinerja perusahaan dalam jangka pendek, akan tetapi Manajemen Tradisional hanya mengutamakan aspek keuangan sehingga hal ini tidak cukup untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam mengukur serta mengelola semua kompetensi perusahaan. Menurut (Handayani, 2011) Hal tersebut dikarenakan pengukuran kinerja secara tradisional hanya mengutamakan finansial, sehingga kurang memberikan informasi yang dibutuhkan untuk mengukur dan mengelola semua kompetensi perusahaan.

Purbey, Dkk (2007) (Dalam Hartuti and Slamet, 2017) menyebutkan bahwa sistem pengukuran kinerja yang baik merupakan sistem yang menunjukkan karakteristik layaknya ukuran kinerja dari beberapa

perspektif dan saling berkaitan, valid, reliabel, serta mudah digunakan, peka terhadap perubahan pada lingkungan internal dan eksternal dalam organisasi serta mengandung ukuran pendorong kinerja juga penting dalam pengukuran kinerja.

Oleh sebab itu, maka muncul ide untuk melakukan pengukuran kinerja dengan menggunakan data nonkeuangan. Beberapa ukuran-ukuran nonkeuangan yang bisa digunakan untuk pengukuran kinerja oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, kemampuan karyawan, proses internal yang bersifat *responsive* dan dapat diprediksi yang merupakan suatu kompetensi yang dimiliki oleh suatu perusahaan.

Hal tersebut mendorong Kaplan dan Norton membuat rancangan sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang disebut dengan *Balance scorecard*. *Balance Scorecard* memiliki tujuan-tujuan strategis organisasi ke dalam seperangkat tolak ukur kinerja yang saling berkaitan. Tidak hanya mencerminkan pada kinerja keuangan, *Balance Scorecard* juga membahas tentang kinerja non keuangan. (Rumintjap, 2013) mengemukakan bahwa Aspek non keuangan merupakan hal yang penting karena pada dasarnya peningkatan kinerja keuangan bersumber dari aspek non keuangan, apabila suatu perusahaan melakukan pelipatgandaan kinerja maka fokus yang paling utama akan ditujukan kepada peningkatan non keuangan, hal tersebut dikarenakan dari sifatnya keuangan berasal.

Salah satu bentuk perhatian pemerintah terhadap peningkatan kesehatan masyarakat yaitu melalui upaya pelayanan kesehatan khususnya Puskesmas (Wantoro, 2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyebutkan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih memfokuskan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Pemerintah Kota Palembang melalui keputusan Walikota Palembang Nomor 443 Tahun 2011 tentang Penetapan 41 Puskesmas se kota Palembang sebagai unit kerja yang menerapkan Pola Pengelolaan keuangan Badan

Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) termasuk Puskesmas Pembina sebagai salah satu Puskesmas yang menerapkan pola penerapan keuangan BLUD. Dengan menyandang status sebagai BLUD, maka selain meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas Pembina perlu untuk memperhatikan pesaing yakni pemberi pelayanan swasta yang beroperasi di sekitar wilayah Puskesmas Pembina. Terlebih dalam wilayah kerja Puskesmas Pembina terdapat Klinik Swasta yaitu Siloam Klinik Jakabaring yang memiliki fasilitas lengkap untuk melayani kebutuhan pasien di sekitar wilayah kerja Puskesmas Pembina. Hal tersebut tentunya memberikan pilihan bagi masyarakat khususnya di wilayah kerja Puskesmas Pembina untuk memilih fasilitas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan terbaik.

Menurut Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LkjIP) 2020 menyebutkan bahwa Puskesmas Pembina merupakan Puskesmas yang terakreditasi Utama. Akreditasi tersebut sangat berpengaruh dalam menentukan penilaian kinerja yang dilihat dari kuantitas serta kualitas capaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi. Dalam kegiatan operasionalnya, Puskesmas Pembina tidak mengutamakan keuntungan sehingga harus mengutamakan prinsip efisiensi anggaran dan produktivitas yang optimal. Meskipun Puskesmas merupakan BLUD yang bersifat non-profit *orieneted*, tetap harus memperhatikan efektivitas dan efisiensi anggaran dikarenakan sebagian besar pengeluaran puskesmas masih didanai oleh APBD. Sehingga perlu diadakan suatu penilaian kinerja keuangan dan non keuangan agar pemerintah dapat mengetahui efektifitas dan efisiensi penggunaan dana, perkembangan karyawan dan perkembangan puskesmas (Afandi, 2013).

Aurora (2010) dalam (Maryudi, 2015) menyebutkan, adanya fakta bahwa sudah banyak perusahaan yang menerapkan metode *Balance Scorecard* telah menunjukkan banyak perubahan yang signifikan, seperti pelanggan semakin menjadi orientasi bagi manajemen, semakin cepat respon terhadap pelanggan, kualitas produk mengalami perbaikan, kerja tim sangat diutamakan, dan manajemen lebih berorientasi pada masa depan.

(Dhamayanti and Sulistiadi, 2019) juga mengemukakan bahwa penerapan metode *Balance Scorecard* sangat meningkatkan kinerja dengan dapat memberikan arahan yang jelas dalam menentukan kebijakan, sumber daya, dan kegiatan rutin.

Menurut (Fadillah Rijal et al., 2019) bahwa Kinerja tenaga kesehatan merupakan konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan layanan prima atau pelayanan yang memiliki mutu tinggi. Dengan kinerja tenaga kesehatan, diharapkan mampu menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara umum pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kasim, Robot and Rivelino, 2013) bahwa adanya pengaruh yang bermakna antara disiplin waktu dalam pelayanan dengan kinerja tenaga kesehatan, dalam hal ini untuk meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan yang baik, maka diperlukan disiplin waktu yang baik pula.

Oleh karena itu perlu adanya pengukuran kinerja menggunakan metode *Balance scorecard*, dimana alat pengukuran kinerja ini mencakup semua aspek yang dikelompokkan menjadi empat aspek *balance scorecard*. Menurut Kaplan dan Norton dalam (Lestari, 2016) yaitu aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek proses bisnis internal dan aspek pembelajaran dan pertumbuhan berdasarkan visi, misi dan tujuan yang dijabarkan dalam strategi puskesmas dan nantinya setelah aspek-aspek non keuangan tersebut diukur, diharapkan dapat membuat pengukuran kinerja di Puskesmas Pembina menjadi lebih baik dari sekarang. Dengan Latar Belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai “Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balance Scorecard* di Puskesmas Pembina Palembang”

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut, pengukuran kinerja sangat penting dilakukan agar dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi puskesmas sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Termasuk di Puskesmas Pembina sebagai salah satu Puskesmas di wilayah perkotaan Palembang yang menerapkan Pola Pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah, Oleh karena itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran Kinerja Puskesmas Pembina Kota Palembang dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard*?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pada Puskesmas Pembina Palembang dengan mengukur 4 perspektif *Balanced Scorecard* yaitu Perspektif keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal, serta perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis Kinerja Puskesmas Pembina dari Perspektif Keuangan.
2. Menganalisis Kinerja Puskesmas Pembina dari Perspektif Pelanggan
3. Menganalisis kinerja Puskesmas Pembina dari Perspektif Bisnis Internal
4. Menganalisis Kinerja Puskesmas Pembina dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat yang secara teoritis sebagai rekomendasi serta sumbangan pemikiran mengenai Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balance Scorecard*.

1.4.2. Manfaat Praktis

A. Bagi Lembaga

Penelitian ini bermanfaat untuk digunakan sebagai pertimbangan menerapkan metode *Balance Scorecard* sebagai alternatif pengukuran secara tradisional.

B. Bagi Penulis

Bertambahnya pengetahuan dan kemampuan penulis mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan metode *Balance Scorecard*.

C. Bagi Penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi peneliti di bidang dan permasalahan yang sejenis atau bersangkutan guna dikembangkan lebih lanjut dimasa yang akan datang.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kinerja Puskesmas Pembina dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Adapun variabel dari penelitian tersebut adalah 4 aspek yang ada pada metode *Balance Scorecard* yaitu Aspek Keuangan, Aspek Pelanggan, Aspek Bisnis Internal, serta Aspek Pertumbuhan dan Pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2013). Analisis Pendekatan *Balanced Scorecard* Sebagai Suatu Sistem Pengukuran Kinerja (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibnu Sina). Abstrak Hasil Penelitian Universitas Hasanudin Makasar. Makassar: Lembaga Penelitian Universitas Hasanudin Makasar.
- Akal Riyadi, (2017) Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Bantul. Post-Doctoral thesis, STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Dahniar, Siti (2015) *Kinerja Puskesmas Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard*. Masters thesis, Universitas Terbuka.
- Dhamayanti, G., & Sulistiadi, W. (2019). Kajian Pustaka : Penerapan *Balanced Scorecard* (BSC) dalam Analisis Kinerja Rumah Sakit di Berbagai Negara Literature Review : *Application of Balanced Scorecard (BSC) in Hospital Performance Analysis in Various Countries*. Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan, FKM UI.
- Djuwa, A., Sinaga, M., & Dodo, D. (2020). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. Media Kesehatan Masyarakat, 2(2), 24-32.
- Fadillah Rijal, (2019) Pengaruh Etika Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien Di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare. Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan.
- Febriana, Y. (2012) Kinerja Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya Dengan Analisis Dasar Aspek-Aspek *Balance Scorecard*. Thesis Publikasi. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Febriyanti, D. (2019) Analisis Kinerja Rumah Sakit Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Studi kasus di RSUD Wonosari. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Handayani, B. (2011) Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Pendekatan Balance Scorecard Pada RSUD Kabupaten Kebumen, Jurnal Dinamika Manajemen, 2(1), pp. 78–91.
- Hanuma, Soraya Dkk (2011) Analisis *Balance Scorecard* Sebagai Pengukur Alat Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor). Undergraduate thesis, Universitas Diponegoro.

- Hartuti, E. M. and Slamet, A. (2017) Analisis Kinerja Manajemen Rumah Sakit Umum Bina Kasih Ambarawa Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*, *Management Analysis Journal*, 6(4), pp. 398–409.
- Kasim, S Dkk. (2013). Hubungan Disiplin Waktu Dengan Kinerja Pelayanan. Program Studi Ilmu keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi. Ejurnal Keperawatan (e-Kp), 1.
- Lestari, S. (2016) Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan *Balance Scorecard* Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2013 Dan 2014. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Luis, S. and Brimo, P. (2013) *Step by Step in Cascading Balance Scorecard to Functional Scorecards*. Jakarta: Gramedi Pustaka Utama.
- Ma'ruf, A. (2014) Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Mahsun, M. (2013) Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE.
- Maryudi (2015) Kinerja Puskesmas Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada Puskesmas Juwana Tahun 2010-2014) [Skripsi]. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Metekohy, Elsa Leidor (2016) Penggunaan metode balanced scorecard untuk menilai kinerja pada organisasi sektor publik : studi kasus pada Puskesmas Kayu Putih Ambon. Skripsi thesis, Sanata Dharma University.
- Moherino (2012) Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muasaroh, I. (2016). Perancangan Penerapan *Balance Scorecard* Sebagai Alat Ukur Kinerja Penerapan Pada Institusi Kesehatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Puskesmas Rawat Inap Permata Sukarami Bandar Lampung), [Skripsi]. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Raden Intan, Lampung.
- Nurjannah, Nurjannah (2015) Penilaian Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* di Unit Rawat Inap Puskesmas Batua Makassar. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar..
- Oktaviana, Fransiska Pungky. 2015. Analisis Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Penilaian Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik. (Studi Kasus Pada RS Palang Biru Kutoarjo). Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

- Pribadi, A. (2017). Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan *Balanced Scorecard* Pada Pure Non Profit Organization Di Desa Tamanagung Kecamatan Cluring Kabupaten Banyuwangi.
- Rudiantoro (2013) Akuntansi Manajemen Informasi Pengambilan Keputusan Strategis. Jakarta: Erlangga.
- Rumintjap, M. (2013) ‘Penerapan BSC Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Di RSUD Noongan’, jurnal EMBA, 1(3), pp. 841–850.
- Saraswati, D, Dkk. (2013). Analisis laporan keuangan sebagai alat penilaian kinerja keuangan pada koperasi. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Suryani, Y. T. dan Retnani, E. D. (2016). Implementasi *Balance Scorecard* dalam Pengukuran Kinerja Manajemen Rumah Sakit’, Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi :, 5, pp. 1–15.
- Sya’ban, R. (2019) Analisis Pengukuran Kinerja Keuangan Dengan Menggunakan Pendekatan *Balance Scorecard* Pada PT Inti Gemilang Tritama Palembang. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Ulum, I. (2012) Audit Sektor Publik Suatu Pengantar. Jakarta: Gramedia
- Valarie Zeithaml, A. P. and Berry, L. A. (1996) *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception And Expection*, New York : The Free Press.
- Wantoro, J. (2019). Analisis Kinerja Puskesmas Payungrejo di Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah. Jurnal Simplex.
- Wiyati, R. T. L. (2016) ‘Penerapan Pengukuran Kinerja dengan Balance Scorecard (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru’, Pekbis Jurnal, 8(2), pp. 97–111.