

ABSTRAK

Rizky Ramadhanniati, dalam penelitian ini mengambil judul Penilaian Kinerja Puskesmas dengan *Balanced Scorecard* (Studi Perbandingan Kinerja Puskesmas Tipe A dan C di Kabupaten Kediri), di bawah bimbingan Muhammad Syam Kusufi, S.E., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Puskesmas Ngadiluwih dan Blabak dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Pengukuran kinerja berdasarkan empat perspektif yang terdapat di dalam *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif pelanggan perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus yaitu dengan cara menganalisis data Puskesmas kemudian diukur dengan kinerja berdasarkan empat perspektif yaitu perspektif pelanggan perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini dilakukan di dua puskesmas yaitu Puskesmas Ngadiluwih dan Puskesmas Blabak. Pengumpulan data menggunakan dokumentasi, metode wawancara, dan kuisisioner.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja Puskesmas Ngadiluwih dan Puskesmas Blabak dilihat dari (1). Perspektif Pelanggan dinilai sudah cukup baik meskipun belum keseluruhan. (2). Perspektif Keuangan dilihat dari indikator rasio penagihan piutang untuk Puskesmas Ngadiluwih sudah bisa dikatakan baik karena mengalami peningkatan sedangkan Puskesmas Blabak kurang baik karena Puskesmas tersebut tidak mengalami perubahan pada tahun 2017. (3). Perspektif proses bisnis internal untuk Puskesmas Ngadiluwih dilihat dari indikator BOR, BTO, TOI, ALOS, menunjukan hasil belum ideal, adapun hasil yang ideal yaitu GDR dan NDR, sedangkan untuk Puskesmas Blabak belum mempunyai pelayanan rawat inap. (4). Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dilihat dari indikator kemampuan pemberdayaan dan motivasi pegawai sudah menunjukan bahwa kinerja Puskesmas Ngadiluwih dan Blabak sudah baik.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Puskesmas Ngadiluwih dan Puskesmas Blabak

ABSTRACT

Rizky Ramadhanniati, in this study took the title of Puskesmas Performance Assessment with a Balanced Scorecard (Comparative Study of Performance of Type A and C Health Centers in Kediri District), under the guidance of Muhammad Syam Kusufi, S.E., M.Sc.

This study aims to determine the performance of Ngadiluwih and Blabak using the Balanced Scorecard approach. Performance measurements are based on four perspectives contained in the Balanced Scorecard, namely customer perspective financial perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective.

This research is a type of case study research by analyzing Puskesmas data and then measured by performance based on four perspectives, namely customer perspective, financial perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective. This research was conducted in two health centers, namely Ngadiluwih Health Center and Blabak Health Center. Data collection uses documentation, interview methods, and questionnaires.

The results of the study show that the performance of the Ngadiluwih Health Center and Blabak Health Center are seen from (1). The Customer Perspective is considered to be quite good, although not yet overall. (2). The Financial Perspective seen from the indicators of the ratio of collection of accounts receivable to Ngadiluwih Community Health Center is already good because it has increased while Blabak Health Center is not good because the Puskesmas has not changed in 2017. (3). The internal business process perspective for Ngadiluwih Community Health Center is seen from the BOR, BTO, TOI, ALOS indicators, showing that the results are not ideal, while the ideal results are GDR and NDR, while Blabak Community Health Center does not have inpatient services. (4). Learning and Growth Perspectives seen from the indicators of empowerment ability and employee motivation have shown that the performance of Ngadiluwih and Blabak Puskesmas is good.

Keywords: Performance Measurement, Balanced Scorecard, Ngadiluwih Health Center and Blabak Health Center

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....ii

Halaman Persetujuan.....iii

Halaman Pengesahan Ujian Skripsi iv

Halaman Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi v

Motto dan Persembahan vi

Kata Pengantar.....vii

Abstrak.....ix

Daftar Isi xi

Daftar Tabel.....xv

Daftar Lampiran.....xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Identifikasi Masalah.....5

1.3 Pembatasan Masalah 5

1.4 Rumusan Masalah 6

1.5 Tujuan Penelitian.....6

1.6 Manfaat Penelitian 6

BAB II KAJIAN LITERATUR

2.1 Penilaian Kinerja..... 8

2.1.1 Pengertian Kinerja.....8

2.1.2 Pengukuran Kinerja 9

2.1.3 Aspek-aspek Pengukuran Kinerja.....10

2.1.4 Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik 12

2.1.5 Tujuan Pengukuran Organisasi Sektor Publik 14

2.2 Badan Layanan Umum.....16

2.2.1 Pengertian Badan Layanan Umum.....16

2.2.2 Dasar Hukum Badan Layanan Umum.....17

2.2.3 Tujuan Badan Layanan Umum.....18

2.2.4 Karakteristik Badan Layanan Umum.....19

2.2.5 Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.....19

2.3 Balanced Scorecard.....21

2.3.1 Pengertian *Balanced Scorecard*.....21

2.3.2 *Balanced Scorecard* Untuk Organisasi Sektor Publik.....22

2.3.3 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.3.4 Cara Pengukuran Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.4 Puskesmas	25
2.4.1 Pengertian Puskesmas.....	25
2.4.2 Jenis-jenis Puskesmas.....	25
2.5 Penelitian Terdahulu.....	26
2.6 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Sumber Data dan Jenis Data.....	30
3.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	31
3.4 Varibel Penelitian	31
3.5 Metode Pemilihan Sampel.....	36
3.6 Tehnik Pengumpulan dan Tabulasi Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas.....	39
4.1.2 Unit Pelayanan.....	39
4.1.3 Visi dan Misi.....	40
4.1.4 Kegiatan dan Produk Layanan.....	41
4.1.5 Tipe dan Kriteria Puskesmas.....	43
4.1.6 Uji Kualitas Data.....	44
4.1.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.1.8 Profil Responden	45
4.1.9 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Pelanggan.....	47
4.1.10 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Keuangan	57
4.1.11 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Proses Bisnis Internal	65
4.1.12 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	67
4.1.13 Hubungan Antar Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	70
4.2 Pembahasan	72
4.2.1 Perpspektif Pelanggan	72
4.2.2 Perpspektif Keuangan	74
4.2.3 Perpspektif Proses Bisnis Internal.....	76
4.2.4 Perpspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	79
4.2.5 Tipe-tipe Puskesmas	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....81

5.2 Keterbatasan 82

5.3 Saran 83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Balanced Scorecard Pada Sektor Bisnis dan Publik.....	22
Tabel 4.1 Tipe Puskesmas.....	43
Tabel 4.2 Jawaban Responden Indikator Wujud Fisik.....	47
Tabel 4.3 Jawaban Responden Indikator Keandalan.....	50
Tabel 4.4 Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap.....	52
Tabel 4.5 Jawaban Responden Indikator Jaminan.....	53
Tabel 4.6 Jawaban Responden Indikator Empati.....	55
Tabel 4.7 Penagihan Piutang Puskesmas Ngadiluwih.....	58
Tabel 4.8 Penagihan Piutang Puskesmas Blabak.....	58
Tabel 4.9 Perputaran Aset Puskesmas Ngadiluwih.....	59
Tabel 4.10 Perputaran Aset Puskesmas Blabak.....	59
Tabel 4.11 Rasio Pendapatan Puskesmas Ngadiluwih.....	60
Tabel 4.12 rasio Pendapatan Puskesmas Blabak.....	60
Tabel 4.13 Skor Penilaian Aspek Keuangan Puskesmas Ngadiluwih.....	61
Tabel 4.14 Skor Penilaian Aspek Keuangan Puskesmas Blabak.....	61
Tabel 4.15 Penilaian Kinerja Aspek kepatuhan.....	62
Tabel 4.16 Skor Penilaian Keuangan Berdasarkan Perdirjen Puskesmas Ngadiluwih.....	64
Tabel 4.17 Skor Penilaian Keuangan Berdasarkan Perdirjen Puskesmas Blabak.....	65
Tabel 4.18 Penilaian Kinerja Proses Bisnis Internal.....	65
Tabel 4.19 Jawaban Responden Indikator Kemampuan Pemberdayaan.....	68
Tabel 4.20 Jawaban Responden Indikator Motivasi Pegawai.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Indikator dan Bobot Penilaian	88
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Perspektif Pelanggan.....	92
Lampiran 3 Analisis Deskriptif Perspektif Pelanggan.....	93
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	92
Lampiran 5 Analisis Deskriptif Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	95
Lampiran 6 Kuisisioner Pelanggan	67
Lampiran 7 Kuisisioner Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	104
Lampiran 8 Laporan Keuangan	110
Lampiran 9 Perhitungan Rasio Keuangan.....	124