

## ABSTRAK

Pengukuran kinerja pegawai administrasi dan pelayanan poli Puskesmas Kerek selama ini belum cukup untuk menjadi dasar penetapan strategi peningkatan kinerja pegawai. Dibutuhkan suatu alat pengukuran kinerja pegawai administrasi dan pelayanan poli dengan indikator yang lengkap, objektif, dan sekaligus dapat digunakan sebagai dasar strategi peningkatan kinerja pegawai administrasi dan pelayanan poli. Dasar perancangan pengukuran kinerja pegawai administrasi dan pelayanan poli Puskesmas pada penelitian ini adalah *pendekatan Human Resources Scorecard*. Tujuan penelitian ini adalah menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) untuk kinerja pegawai administrasi dan pelayanan poli Puskesmas, dilanjutkan dengan mengukur kinerja pegawai administrasi dan pelayanan poli Puskesmas dengan pendekatan *Human Resource Scorecard* dan *Analytical Hierarchy Process* sebagai metode pembobotannya, dilanjutkan dengan menentukan KPI yang harus diperbaiki dengan menggunakan *Traffic Light System*. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui *Key Performance Indicator* (KPI) di Puskesmas terdapat 4 KPI perspektif finansial, 4 KPI perspektif pelanggan, 4 KPI perspektif internal dan bisnis, serta 4 KPI perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil pengukuran kinerja pegawai administrasi dan pelayanan poli Puskesmas dengan menggunakan pendekatan *Human Resources Scorecard* diperoleh bobot untuk perspektif pelanggan sebesar 0,53, perspektif proses internal dan bisnis sebesar 0,27, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan 0,13, perspektif finansial 0,07, dan nilai kinerja total sebesar 64,14. Dilanjutkan dengan *Traffic Light System* yang menghasilkan 11 KPI dengan kategori kuning yang menunjukkan KPI tersebut perlu lebih ditingkatkan lagi dan 5 KPI dengan kategori merah yang menunjukkan KPI tersebut perlu perbaikan.

Kata kunci: pengukuran kinerja, *human resources scorecard* (HRSC), *Analytical Hierarchy Process* (AHP), *traffic light system*.

## **ABSTRACT**

*The performance measurement of administrative and poly service staff at Kerek Community Health Center has not been sufficient to be the basis for establishing a strategy for improving employee performance. A performance measurement tool for administrative and poly service staff with complete, objective indicators is needed, and can also be used as the basis for a strategy for improving the performance of administrative and poly service staff. The basis for designing the performance measurement of administrative and poly service staff at the Community Health Center in this study is the Human Resources Scorecard approach. The purpose of this study is to determine Key Performance Indicators (KPIs) for the performance of administrative and poly service staff at the Community Health Center, followed by measuring the performance of administrative and poly service staff at the Community Health Center using the Human Resource Scorecard approach and the Analytical Hierarchy Process as the weighting method, followed by determining the KPIs that must be improved using the Traffic Light System. Based on the results of data processing, it is known that the Key Performance Indicators (KPIs) at the Community Health Center include 4 financial perspective KPIs, 4 customer perspective KPIs, 4 internal and business perspective KPIs, and 4 learning and growth perspective KPIs. The performance measurement results for the Community Health Center's administrative and polyclinic staff using the Human Resources Scorecard approach yielded a weighting of 0.53 for the customer perspective, 0.27 for the internal and business process perspective, 0.13 for the learning and growth perspective, 0.07 for the financial perspective, and a total performance score of 64.14. The Traffic Light System analysis also yielded 11 KPIs in the yellow category, indicating they need further improvement, and 5 KPIs in the red category, indicating they need further improvement.*

*Keywords: performance measurement, human resources scorecard (HRSC), Analytical Hierarchy Process (AHP), traffic light system.*