

## ABSTRAK

### **PENGUNAAN METODE *BALANCED SCORECARD* UNTUK MENILAI KINERJA PADA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK (Studi kasus pada Puskesmas Kayu Putih Ambon)**

Elsa Leidor Metekohy  
NIM: 122114081

Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2016

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Puskesmas Kayu Putih Ambon menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, observasi, dan kuesioner yang ditujukan kepada kepala Puskesmas, kepala tata usaha, karyawan, dan pasien. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis rasio keuangan untuk perspektif keuangan, analisis statistik deskriptif untuk perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, sedangkan untuk perspektif proses bisnis internal menggunakan analisis deskriptif.

Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa kinerja Puskesmas Kayu Putih sebagai berikut: (1) Perspektif keuangan menunjukkan kondisi yang baik karena berdasarkan pada rasio NPM, ROA, dan ROE dari laporan keuangan Puskesmas selama tahun 2012 sampai dengan tahun 2015 dinilai sudah stabil. (2) Perspektif pelanggan menunjukkan kondisi yang baik (rata-rata skor penilaian sebesar 3 dari 4) karena pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Kayu Putih, walaupun retensi dan akuisisi pasien menurun. (3) Perspektif proses bisnis internal menunjukkan kondisi yang sangat baik. Puskesmas Kayu Putih sudah dapat menjalankan proses inovasi, proses operasi, dan proses purna jual atau proses penyampaian program pelayanan kesehatan atau jasa pada pasien. (4) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kondisi yang baik (rata-rata skor penilaian sebesar 3 dari 4) karena karyawan sudah merasa puas terhadap kinerja Puskesmas dalam pengembangan karyawan, pemberian motivasi, dan strategi kapabilitas sistem informasi.

ABSTRACT

**THE USE OF BALANCED SCORECARD METHOD TO ASSESS THE  
PERFORMANCE OF PUBLIC SECTOR ORGANIZATION**  
(A Case Study at Kayu Putih Public Health Center Ambon)

Elsa Leidor Metekohy

NIM: 122114081

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2016

This study aims to determine the performance of Kayu Putih Public Health Center Ambon using Balanced Scorecard method. This type of research is a case study. Data collection techniques were interview, documentation, observation, and questionnaires addressed to the head of the Health Center, administration officer, employees, and patients. Data analysis technique used was the financial ratio analysis for the financial perspective, descriptive statistical analysis for the customer perspective and the learning and growth perspective, while for the internal business process perspective using a descriptive analysis.

The results of data analysis showed that the performance of Kayu Putih Public Health Center are as follows: (1) The financial perspective shows good conditions because the ratio of NPM, ROA, and ROE of the Health Center during the years 2012 to 2015 are considered to be stable. (2) The customer perspective shows good conditions (average score rating of 3 out of 4) because the patients have satisfied with the service from Kayu Putih Health Center, although retention and acquisition is decreased. (3) The internal business process perspective showing a very good condition. Kayu Putih Public Health Center has been able to run innovation process, operation process, and after-sales process or the process of delivering health care programs or services to patients. (4) The learning and growth perspective indicates good conditions (average score rating of 3 out of 4) because employees were satisfied with the performance of Kayu Putih Health Center in the development of employees, motivation giving, and the strategy of information system's capability.