

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja puskesmas Pangarengan dan puskesmas Kedungdung menggunakan metode *balanced scorecard* yang terdiri dari 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis dan internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu bersifat deskriptif komparatif yaitu membandingkan kinerja puskesmas Pangarengan dan puskesmas Kedungdung. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien dan pegawai yang berada di lingkungan Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung Pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan kuesioner. Responden berasal dari pasien puskesmas dan pegawai puskesmas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung berdasarkan perspektif keuangan yang yang mencakup ekonomis, efisiensi, dan efektivitas sudah termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan perspektif pelanggan menunjukkan bahwa kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung mencapai kriteria baik. Berdasarkan perspektif proses bisnis dan internal menunjukkan bahwa kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung sudah termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung memperoleh kategori baik.

Kata Kunci: Kinerja, *Balanced Scorecard*, Puskesmas

ABSTRACT

This study aims to find out the performance of the public health center in Pangarengan and in Kedungdung by applying the balanced scorecard method. The type of this study is descriptive comparative, which is comparing the performance of the public health center in Pangarengan and in Kedungdung. The population of this study are the patients and the employees of the public health center in Pangarengan and in Kedungdung. The data collecting applies observations, documentations, and questionnaires. The respondents are the patients and the employees of the public health center. The result of this study shows that the performance of the public health center in Pangarengan and in Kedungdung based on the financial perspective which covers economical, efficiency, and effectivity as the good categories. Based on the customer perspective, it shows that the performance of the public health center in Pangarengan and in Kedungdung achieve good criteria's. Based on the business process and internal perspective, it shows that the performance of the public health center in Pangarengan and in Kedungdung are in good categories. Based on the learning and growth perspective, it shows that the performance of the public health center in Pangarengan and in Kedungdung get good categories.

Keywords: performance, balanced scorecard, public health center

