

**ANALISIS KOMPARATIF KINERJA PUSKESMAS PANGARENGAN
DAN PUSKESMAS KEDUNGDUNG DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD***



Oleh:

DWI RIZKI SAUMILLAILI

NPM: 19.2.01.11932

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**ANALISIS KOMPARATIF KINERJA PUSKESMAS PANGARENGAN
DAN PUSKESMAS KEDUNGDUNG DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD***

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan



Oleh:

DWI RIZKI SAUMILLAILI

NPM: 19.2.01.11932

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2021**

**ANALISIS KOMPARATIF KINERJA PUSKESMAS PANGARENGAN
DAN PUSKESMAS KEDUNGDUNG DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD***

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DWI RIZKI SAUMILLAILI

NPM : 19.2.01.11932

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 9 Maret 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Anggota : 1. Drs. Sapari, M.S.A., Ak., CA.

2. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

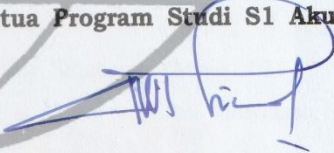
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :


Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi


Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.


Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **DWI RIZKI SAUMILLAILI**

N.P.M : **19.2.01.11932**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS KOMPARATIF KINERJA PUSKESMAS PANGARENGAN DAN PUSKESMAS KEDUNGDUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD*

Diajukan untuk diuji pada tanggal 9 Maret 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sseagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Surabaya, 9 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



Dwi Rizki Saumillaili

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dwi Rizki Saumillaili
NPM : 1920111932
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Sampang, 22 Januari 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : Kedua dari 4 bersaudara
Alamat Rumah : Jl. Gelatik Terusan RT. 03 RW. 02 Sampang
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Moh Fathorrachman
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Gelatik Terusan RT. 03 RW. 02 Sampang
085231314220
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan PLN

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Gunong Sekar 1 tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMPN 1 Sampang tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMAN 1 Sampang tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
UNESA	Jl. Ketintang Surabaya	I-VI	2015-2018	
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan 30 Surabaya	VII-X	2019-2021	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2019	UPTD Puskesmas Pangarengan		Staff Keuangan

Dibuat dengan sebenarnya



Dwi Rizki Saumillaili

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat, hidayah, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul **“ANALISIS KOMPARATIF KINERJA PUSKESMAS PANGARENGAN DAN PUSKESMAS KEDUNGDUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terimakasih atas segalanya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan bersedia meluangkan waktu untuk membimbing saya.
4. Bapak dan Ibu dosen saya yang telah mengajarkan saya ilmu yang begitu baik selama saya kuliah di STIESIA.

5. Keluarga saya tercinta Ayah, Ibuk, Mbak dan Adik saya. Khusus teruntuk Ibuk dan Ayah saya yang sudah memberikan kasih sayang, dukungan moril serta materil yang tak terhingga nilainya.
6. Untuk diri sendiri yang sudah mau berjuang sampai saat ini.
7. Pihak-pihak Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung yang telah mengizinkan dan bersedia memberikan data serta informasi yang peneliti butuhkan dari awal hingga akhir untuk proses penyusunan skripsi.
8. Semua pihak yang ikut membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya,

Dwi Rizki Saumillaili

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Pengertian Kinerja dan Pengukuran Kinerja.....	10
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	11
2.1.3 Balanced Scorecard.....	13
2.1.4 Perspektif Balanced Scorecard.....	14
2.2 Rerangka Pemikiran	21
BAB 3 : METODE PENELITIAN	22
3.1.Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	22
3.1.1 Jenis Penelitian	22
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	23
3.2.Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.3.Satuan Kajian	24
3.4.Teknik Analisis Data.....	27

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Pangarengan.....	30
4.1.1.1 Data Demografis Puskesmas Pangarengan	31
4.1.1.2 Data Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat.....	31
4.1.1.3 Visi dan Misi Puskesmas Pangarengan.....	33
4.1.2 Gambaran Umum Puskesmas Kedungdung.....	33
4.1.2.1 Data Demografis Puskesmas Kedungdung	34
4.1.2.2 Data Fasilitas Pelayanan dan Sarana Kesehatan..	34
4.1.2.3 Data Ketenagaan Puskesmas Kedungdung	35
4.1.2.4 Visi dan Misi Puskesmas Kedungdung.....	36
4.1.3 Laporan Realisasi Anggaran Puskesmas Pangarengan ..	36
4.1.4 Laporan Realisasi Anggaran Puskesmas Kedungdung ..	37
4.2 Pembahasan	39
4.2.1 Perhitungan Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung Dinilai Dari Perspektif Keuangan.....	39
4.2.1.1 Hasil Perhitungan Perspektif Keuangan Puskesmas Pangarengan	39
4.2.1.2 Hasil Perhitungan Perspektif Keuangan Puskesmas Kedungdung	42
4.2.2 Perhitungan Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung Dinilai Dari Perspektif Pelanggan	44
4.2.2.1 Hasil kuesioner Kepuasan Pelanggan Puskesmas Pangarengan	44
4.2.2.2 Hasil kuesioner Kepuasan Pelanggan Puskesmas Kedungdung	48
4.2.3 Perhitungan Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung Dinilai Dari Perspektif Proses Bisnis Internal	51
4.2.3.1 Hasil kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal Puskesmas Pangarengan	51
4.2.3.2 Hasil kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal Puskesmas Kedungdung	54
4.2.4 Perhitungan Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung Dinilai Dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	56
4.2.4.1 Hasil kuesioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Puskesmas Pangarengan.....	57
4.2.4.2 Hasil kuesioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Puskesmas Kedungdung.....	59

4.2.5 Perbandingan Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard	62
BAB 5 : PENUTUP	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Keterbatasan.....	69
5.3 Saran.....	70
JADWAL PENELITIAN	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	76



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Kriteria Nilai Ekonomis	15
2 Kriteria Nilai Efisiensi	16
3 Kriteria Nilai Efektivitas	17
4 Kriteria Nilai Ekonomis	27
5 Kriteria Nilai Efisiensi	28
6 Kriteria Nilai Efektivitas	28
7 Kriteria Skor	29
8 Data UKBM Puskesmas Pangarengan	32
9 Data Ketenagaan Puskesmas Pangarengan	32
10 Data Ketenagaan Puskesmas Kedungdung	35
11 Laporan Realisasi Anggaran Puskesmas Pangarengan	36
12 Laporan Penerimaan dan Penyetoran Retribusi Puskesmas Pangarengan	37
13 Laporan Realisasi Belanja dan Pendapatan Puskesmas Pangarengan	37
14 Laporan Realisasi Anggaran Puskesmas Kedungdung	38
15 Laporan Penerimaan dan Penyetoran Retribusi Puskesmas Kedungdung	38
16 Laporan Realisasi Belanja dan Pendapatan Puskesmas Kedungdung	38
17 Hasil Perhitungan Laporan Realisasi Anggaran Perspektif Keuangan Puskesmas Pangarengan	40
18 Hasil Perhitungan Laporan Realisasi Belanja dan Pendapatan Perspektif Keuangan Puskesmas Pangarengan	41
19 Hasil Perhitungan Laporan Penerimaan dan Penyetoran Retribusi Perspektif Keuangan Puskesmas Pangarengan	41
20 <u>Hasil Perhitungan Laporan Realisasi Anggaran Perspektif Keuangan</u> <u>Puskesmas Kedungdung</u>	42
21 Hasil Perhitungan Laporan Realisasi Belanja dan Pendapatan Perspektif Keuangan Puskesmas Kedungdung	43
22 Hasil Perhitungan Laporan Penerimaan dan Penyetoran Retribusi Perspektif Keuangan Puskesmas Kedungdung	44
23 Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Puskesmas Pangarengan	45
24 Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan Puskesmas Pangarengan	47
25 Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Puskesmas Kedungdung	48
26 Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan Puskesmas Kedungdung	50
27 Hasil Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal Puskesmas Pangarengan	51
28 Nilai Rata-Rata Perspektif Proses Bisnis Internal Puskesmas Pangarengan	53

29	Hasil Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal Puskesmas Kedungdung	54
30	Nilai Rata-Rata Perspektif Proses Bisnis Internal Puskesmas Kedungdung	56
31	Hasil Kuesioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Puskesmas Pangarengan	57
32	Nilai Rata-Rata Perspektif Proses Bisnis Internal Puskesmas Pangarengan	59
33	Hasil Kuesioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Puskesmas Kedungdung	60
34	Nilai Rata-Rata Perspektif Proses Bisnis Internal Puskesmas Pangarengan	62
35	Perbandingan Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung dinilai dari Perspektif Keuangan	63
36	Perbandingan Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung dinilai dari Perspektif Pelanggan.....	64
37	Perbandingan Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung dinilai dari Perspektif Proses Bisnis Internal.....	65
38	Perbandingan Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung dinilai dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Rerangka Pemikiran.....	15



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner Penelitian	75
2 Jawaban Kuesioner Puskesmas Pangarengan	84
3 Jawaban Kuesioner Puskesmas Kedungdung	92
4 Surat Pengantar Ke Dosen Pembimbing	100
5 Surat Konsultasi Bimbingan Skripsi	101
6 Surat Ijin Riset Dari STIESIA.....	102
7 Surat Keterangan Selesai Riset Puskesmas Pangarengan	103
8 Surat Keterangan Selesai Riset Puskesmas Kedungdung	104
9 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	105
10 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	107



