

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengukuran kinerja pada Puskesmas Balongsari Surabaya menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Indikator yang digunakan pada perspektif keuangan adalah Rasio Ekonomi, Rasio Efisiensi dan Rasio Efektifitas. Pada perspektif pelanggan dengan indikator Jumlah Kunjungan, Jumlah Rujukan Pasien, Indeks Kepuasan Masyarakat dan Data Kotak Saran Puskesmas. Pada perspektif proses bisnis internal dengan indikator pencapaian Upaya Kesehatan Masyarakat, Upaya Kesehatan Perorangan, Sistem Manajemen dan Penghargaan yang diterima. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator tingkat Kualitas, Kuantitas Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana puskesmas. Hasil penelitian secara keseluruhan adalah baik, guna mempertahankan hasil kerjanya Puskesmas Balongsari perlu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia, sistem manajemen, dan sarana agar tercipta kualitas kinerja yang lebih optimal.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, Organisasi Sektor Publik, *Balanced Scorecard*

ABSTRACT

This research aimed to find out performance's evaluation of Puskesmas, though Balanced Scorecard. While, the population was Puskesmas Balongsari Surabaya. Moreover, the research was descriptive-qualitative. Furthermore, the data were secondary with interview as the instrument. Additionally, the variables used were economy, effectiveness and efficiency ratio. Meanwhile, on customers' perspective, number of visit, patient and data from Puskesmas message box became the indicators. In addition, from internal business process, it used indicators from Public Health Effort, Individual Health Effort and its management system and achievement. Beside, from growth and indicators learning perspective, it used quality and quantity of human resource and facilities owned by Puskesmas. Based on the result of performance evaluation of Puskesmas Balongsari with Balanced Scorecard, it showed good in general. In suggestion, in improving and maintaining the performance, Puskesmas Balongsari had to improve human resource's quality, management system quality and facilities in order to create more optimal performance quality.

Keywords: *Performance Evaluation, Publik Sector Organizations, Balanced Scorecard*

