

**PENGUKURAN KINERJA PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
BALONGSARI SURABAYA DALAM PERSPEKTIF *BALANCED*
*SCORECARD***



Oleh:

FITRI DESTY ROMADHONI

NPM: 16.1.01.10110

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

STIESIA SURABAYA

2020

**PENGUKURAN KINERJA PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
BALONGSARI SURABAYA DALAM PERSPEKTIF *BALANCED*
*SCORECARD***



Oleh:

FITRI DESTY ROMADHONI

NPM: 16.1.01.10110

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

STIESIA SURABAYA

2020

**PENGUKURAN KINERJA PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
BALONGSARI SURABAYA DALAM PERSPEKTIF *BALANCED*
*SCORECARD***

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi: Akuntansi
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan**



Oleh:

FITRI DESTY ROMADHONI

NPM: 16.1.01.10110

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2020**

**PENGUKURAN KINERJA PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
BALONGSARI SURABAYA DALAM PERSPEKTIF *BALANCED*
SCORECARD**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:
FITRI DESTY ROMADHONI
NPM: 16.1.01.10110**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, 06 November 2020**

Susunan Tim Penguji:

Ketua: Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.

Anggota: 1. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

2. Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **FITRI DESTY ROMADHONI**

NPM : **16.1.01.10110**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGUKURAN KINERJA PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
BALONGSARI SURABAYA DALAM PERSPEKTIF *BALANCED
SCORECARD***

Diajukan untuk diuji pada tanggal 06 November 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini tidak terdapat keseleruhan 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 ambildari 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 sebagai 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 saya terima.

Surabaya, 06 November 2020

Yang memberi Pernyataan



Fitri Desty Romadhoni

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Fitri Desty Romadhoni
NPM : 16.1.01.10110
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Januari 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (Satu)/ 1 (Satu)
Alamat Rumah : Sidotopo Sekolahan 3/42 RT 009 RW 005 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Harsono
Alamat Rumah/Telepon : Sidotopo Sekolahan 3/42 RT 009 RW 005 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD di SDN Sidotopo VIII Surabaya Tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Negeri 37 Surabaya Tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA Giki 2 Surabaya Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2016-2020	-

D. Riwayat Pekerjaan

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Fitri Desty Romadhoni

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia-Nya serta kasih dan sayang-Nya yang telah memberikan kemampuan, kemudahan, dan pertolongan yang tiada terhingga kepada penulis dalam penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGUKURAN KINERJA PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT BALONGSARI SURABAYA DALAM PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD*”**. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana S1 dalam menempuh Program Studi Akuntansi di sekolah tinggi ilmu ekonomi indonesia (STIESIA) Surabaya

Selama proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan, penulis sangat sadar atas kelemahan dan keterbatasan yang ada, bahwa hasil ini tidak dapat penulis raih tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, meluangkan waktu dan tenaga, pikiran, serta dukungannya baik secara moral maupun materil, maka dari itu melalui tulisan sederhana ini penulis sampaikan rasa hormat dan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak dan Ibu keluarga besar tercinta yang bekerja keras dalam mendidik, menasehati, mendukung, menyemangati serta memberikan doa yang tiada hentinya. Juga untuk Nenek saya yang sudah memberikan masukan dan dukungan yang selalu memberikan support dan dukungannya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan nasehat selama proses penulisan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Ibu Drs. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA Selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak waktu dan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan
6. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA khususnya pada jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis, beserta para staff STIESIA yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
7. Ibu Kepala Tata Usaha Puskesmas Balongsari Mira Mardiana, S. KM dan Pegawai Puskesmas Balongsari yang telah memberikan izin dan bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan wawancara dan memberikan data yang dibutuhkan sebagai tolak ukur penelitian ini.
8. Ibu Arofah Selaku Pembimbing Perizinan Penelitian di Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya serta sabar dalam upaya proses perizinan yang sedikit terkendala.
9. Teman-teman SA-1 yang telah memberikan kesan yang tidak bisa dilupakan, dukungan serta waktu yang telah diluangkan untuk berbagi ilmu.

10. Orang terdekat saya Achmad Noviandri yang telah mewarnai dan meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah, serta selalu memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dan senantiasa membantu jika saya sedang kesulitan selama proses pengerjaan skripsi.
11. Teman Anti Mellow Yusri Alawiyah, Yuniar Aini dan Rina Haq yang telah menjadi tempat keluh kesah, teman kuliah, teman main dikala bosan, teman curhat meringankan beban saya.
12. Teman-teman saya Musfiroh, Vika, Intan, Sasa, Anggun, Tania, Kevin, Duro yang tiada henti mensupport penulis agar senantiasa semangat dalam proses pengerjaan skripsi.
13. Teman ex kerja Pak Nasir, Yunita, Izza, Niken, Ingek, Mili yang juga sesekali memberikan support dalam pengerjaan skripsi dan teman cerita saat proses pengerjaan skripsi.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penulis berikutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan sehingga dapat memberikan informasi dan pengetahuan baru.

Surabaya, 06 November 2020

Oleh,

Fitri Desty Romadhoni

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Organisasi Sektor Publik.....	8
2.1.2 Pengukuran Kinerja.....	9
2.1.3 Pelayanan Publik.....	12
2.1.4 Visi, Misi dan Strategi.....	14
2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.3 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi, Misi dan Strategi.....	25
2.4 Pengukuran dalam <i>Balanced Scorecard</i>	26
2.5 Rerangka Pemikiran.....	27

BAB 3: METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Objek Penelitian.....	28
3.1.1 Jenis Penelitian	28
3.1.2 Gambaran Objek Penelitian	29
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3 Satuan Kajian	31
3.4 Teknik Analisis Data	35
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Balongsari Surabaya.....	36
4.1.1 Letak Geografis dan Batas Wilayah Kerja.....	36
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Puskesmas Balongsari Surabaya	37
4.1.3 Jenis Pelayanan Puskesmas	38
4.2 Pengukuran Kinerja Puskesmas Balongsari Surabaya.....	43
4.3 Analisis Pengukuran Kinerja Puskesmas Balongsari dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	44
4.3.1 Penilaian dengan Menggunakan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	61
BAB 5: PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Keterbatasan Penulis.....	66
5.3 Saran	67
JADWAL PENELITIAN	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kriteria Rasio Ekonomi.....	20
2. Kriteria Rasio Efisiensi	20
3. Kriteria Rasio Efektifitas.....	21
4. Ikhtisar Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	26
5. Rekapitulasi Penilaian Kinerja Puskesmas Balongsari tahun 2018-2019.....	44
6. Indikator Pengukuran Kinerja Puskesmas Balongsari	45
7. Realisasi Dana Pendapatan Kapitasi JKN Puskesmas Balongsari	46
8. Realisasi Dana Belanja Kapitasi JKN Puskesmas Balongsari	47
9. Rasio Ekonomi Realisasi Dana Kapitasi JKN Puskesmas Balongsari.....	48
10. Rasio Efisiensi Realisasi Dana Kapitasi JKN Puskesmas Balongsari.	49
11. Rasio Efektifitas Realisasi Dana Kapitasi JKN Puskesmas Balongsari	50
12. Jumlah Kunjungan Puskesmas Balongsari Tahun 2018-2019	51
13. Jumlah Rujukan Pasien Rawat Inap Puskesmas Balongsari	51
14. Data Keluhan atau Komplain Pasien Puskesmas Balongsari Tahun 2018- 2019.....	52
15. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Balongsari.....	54
16. Rekapitulasi Penilaian Kinerja UKM dan UKP Puskesmas Balongsari.....	55
17. Pelatihan Yang Diikuti Pegawai Puskesmas Balongsari Tahun 2018-2019 ..	58
18. Daftar Jumlah Pegawai Puskesmas Tahun 2018-2019	59
19. Gambaran Sarana Puskesmas Balongsari Tahun 2018-2019	60
20. Gambaran Prasarana Puskesmas Balongsari	60
21. Ikhtisar Kinerja Puskesmas Balongsari dengan <i>Balanced Scorecard</i>	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	27
2. Struktur Organisasi Puskesmas Balongsari.....	38
3. Kurva Kinerja Puskesmas Balongsari.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data laporan keuangan Puskesmas Balongsari tahun 2019.....	73
2. Data laporan keuangan Puskesmas Balongsari tahun 2018.....	74
4. Surat Tugas Penulisan Skripsi	75
5. Berita Acara Penulisan Skripsi	76
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	77
7. Surat Ijin Riset dari Stiesia ke Bangkespol	79
8. Surat Ijin Riset dari Bangkespol ke Dinas Kesehatan Surabaya	80
9. Surat Ijin Riset dari Dinas Kesehatan surabaya ke Puskesmas Balongsari.....	81
10. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	82
11. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	83

