

PENERAPAN PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE
BALANCED SCORECARD PADA PUSKESMAS KEMBANGAN
(Studi Kasus Puskesmas Kembangan 2022-2023)

Nurul Fidiyan R¹, Muhammad Dahlan²

Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,
Universitas Padjadjaran

Email : nurulfdyn@gmail.com¹, dahlanm2004@yahoo.com²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja Puskesmas Kembangan jika diukur dengan pendekatan *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* adalah teknik pengukuran kinerja yang komprehensif dengan mengukur kinerja organisasi berdasarkan aspek keuangan dan aspek non- keuangan yang menggunakan 4 perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan perspektif keuangan yaitu pada rasio ekonomi dan rasio efektivitas dikategorikan baik, Pada perspektif pelanggan menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang baik. Pada perspektif proses bisnis internal yang diukur dengan aspek sarana dan prasarana dan inovasi layanan menunjukkan kinerja yang baik. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu kepuasan karyawan dan produktivitas karyawan menunjukkan hasil kinerja yang baik. Dengan demikian secara keseluruhan dilihat dari empat perspektif *balanced scorecard* tersebut kinerja Puskesmas Kembangan telah mencapai hasil yang baik.

Kata Kunci: Kinerja, *Balanced Scorecard*, Puskesmas

Article History

Received: Desember 2024
Reviewed: Desember 2024
Published: Desember 2024

Plagiarism Checker No 223
DOI : Prefix DOI :
10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author
Publish by : Musytari



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Setiap organisasi, baik itu sektor publik maupun non-sektor publik, pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan adanya visi, misi dan tujuan. Organisasi sektor publik sering dikenal sebagai penyedia layanan masyarakat karena fokus utama organisasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Christin & Sembiring, 2023). Pelayanan publik diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 merujuk pada rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk membantu setiap warga negara dalam memenuhi kebutuhan pelayanan mereka, baik itu untuk barang, jasa, atau layanan administratif sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Salah satu contoh bidang pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat adalah bidang kesehatan. Kesehatan dianggap sebagai hak bagi seluruh warga negara. Pelayanan kesehatan

yang memadai dianggap sebagai kebutuhan pokok selain pangan dan pendidikan, dan menjadi fokus utama masyarakat.

Salah satu pelayanan kesehatan adalah Puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih menekankan pada upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Setiap Puskesmas mempunyai motto yang hampir sama yaitu masyarakat sehat dan sejahtera kepuasan kita. Puskesmas menggunakan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) kabupaten/kota, Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat. Pendanaan tersebut bertujuan untuk mengutamakan penyelenggaraan upaya masyarakat (Saumillaili & Handayani, 2021). Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian kinerja, baik yang bersifat keuangan maupun non-keuangan, guna memberikan pemahaman kepada pemerintah mengenai efektivitas dan efisiensi penggunaan dana, perspektif konsumen, serta perkembangan karyawan dan puskesmas secara keseluruhan. Penilaian kinerja oleh masyarakat menjadi penting bagi organisasi pemerintahan sebagai bahan evaluasi untuk mencapai tingkat keberhasilan kinerja yang diharapkan oleh masyarakat (Ni'maturohmah et al., 2022). Pengukuran kinerja Puskesmas bertujuan untuk mengevaluasi operasional pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Puskesmas Kembangan merupakan puskesmas yang tidak menyediakan fasilitas rawat inap. Puskesmas ini menyelenggarakan layanan rawat jalan, seperti Pelayanan Kesehatan Umum dan Usila, Pelayanan BPJS, Pelayanan KIA dan KB, serta Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut, dan lain sebagainya. Puskesmas Kembangan memiliki layanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang ditujukan bagi masyarakat dan layanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) yang ditujukan bagi perorangan atau kegiatan klinis. Salah satu dari banyaknya Puskesmas yang ada di Jakarta Barat Puskesmas Kembangan adalah Puskesmas utama yang ada di Kecamatan Kembangan. Berdasarkan data kunjungan atau pelayanan kesehatan yang diperoleh dari Puskesmas Provinsi DKI Jakarta, Puskesmas Kembangan menempati posisi sebagai puskesmas kecamatan dengan jumlah kunjungan tertinggi keempat di wilayah Jakarta Barat pada tahun 2023. Selain itu, Fasilitas yang telah disiapkan oleh Puskesmas Kembangan menunjukkan kualitas yang memadai. Dapat diidentifikasi bahwa fasilitas tersebut termasuk kursi tunggu yang telah memadai, adanya sistem pendingin udara, ruangan yang luas, keberlanjutan kebersihan, dan penyediaan informasi melalui spanduk untuk memandu masyarakat mengenai tata cara, syarat, dan peraturan yang berlaku.

Kinerja Puskesmas Kembangan sebagai puskesmas utama yang mengawasi sejumlah puskesmas lainnya di Kecamatan Kembangan menarik untuk diteliti. Dengan memahami kinerja Puskesmas Kembangan, dapat diidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi oleh fasilitas kesehatan primer dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga memungkinkan penyempurnaan kebijakan dan praktik yang lebih baik dalam mendukung kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Metode *Balanced Scorecard* adalah metode pendekatan dalam mengukur kinerja organisasi yang mempertimbangkan empat perspektif utama yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Karena melibatkan aspek non keuangan, metode ini dianggap sesuai untuk organisasi sektor publik seperti Puskesmas dikarenakan *balanced scorecard* tidak hanya menilai pada aspek

keuangan tetapi juga aspek non keuangan. Hal tersebut sejalan dengan sektor publik yang menempatkan laba bukan sebagai ukuran kinerja utama, melainkan pelayanan publik yang cenderung bersifat non keuangan. (Saumillaili & Handayani, 2021).

LANDASAN TEORI

Organisasi Sektor Publik

Menurut Pratiwi & Nurwani (2022), Organisasi sektor publik adalah sebuah entitas yang menyediakan layanan publik dan menerima serta menggunakan pendanaan dari pemerintah yang dialokasikan melalui APBN atau APBD untuk memberi layanan kepada masyarakat. Organisasi sektor publik adalah entitas yang memiliki fokus utama pada pelayanan kepada masyarakat serta memenuhi kebutuhan dan hak-hak umum, tanpa menitikberatkan upaya tersebut pada pencarian laba sebagai tujuan akhirnya (Sujarweni, 2022). Maka dapat disimpulkan organisasi sektor publik adalah lembaga yang menyediakan layanan publik. Selain menyediakan layanan bagi masyarakat, organisasi sektor publik terlibat dalam transaksi ekonomi dan keuangan.

Pengukuran Kinerja Sektor Publik

Pengukuran kinerja adalah faktor penting bagi organisasi publik ataupun swasta. Sebab hasil pengukuran kinerja dapat digunakan untuk evaluasi dan juga sebagai indikator untuk memantau keberhasilan implementasi strategi kinerja yang telah dilakukan pada suatu organisasi (Anggraini et al., 2020). Pengukuran kinerja memberikan peluang untuk peningkatan dan berfungsi sebagai sarana pengendalian bagi organisasi (Christin & Sembiring, 2023). Oleh karena itu, dapat disimpulkan pengukuran kinerja pada sektor publik merupakan sebuah proses atau langkah yang penting dalam menilai kinerja sebuah organisasi. Pengukuran kinerja dinilai dari dua jenis yaitu kinerja keuangan dan kinerja non-keuangan yang saling melengkapi.

Balanced Scorecard

Balanced scorecard, yang diperkenalkan oleh Robert Kaplan pada tahun 1992 merupakan perkembangan dari konsep pengukuran kinerja perusahaan. Robert Kaplan mempertajam konsep pengukuran kinerja dengan menghadirkan pendekatan yang seimbang dalam menilai kinerja strategis perusahaan. Pendekatan ini terdiri dari empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Sa'adah & Maksum, 2018). Menurut Sujarweni (2022), *Balanced scorecard* adalah metode pengukuran kinerja organisasi yang mempertimbangkan baik aspek finansial dan non-finansial. Pendekatan ini dianggap tepat untuk organisasi sektor publik karena tidak hanya menekankan pada aspek keuangan tetapi juga memperhatikan aspek non keuangan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Balanced Scorecard* adalah pendekatan atau kerangka kerja yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perusahaan atau organisasi dalam mengukur kinerja. Ini dilakukan dengan menilai aspek keuangan dan non-keuangan menggunakan empat perspektif, yaitu keuangan, kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

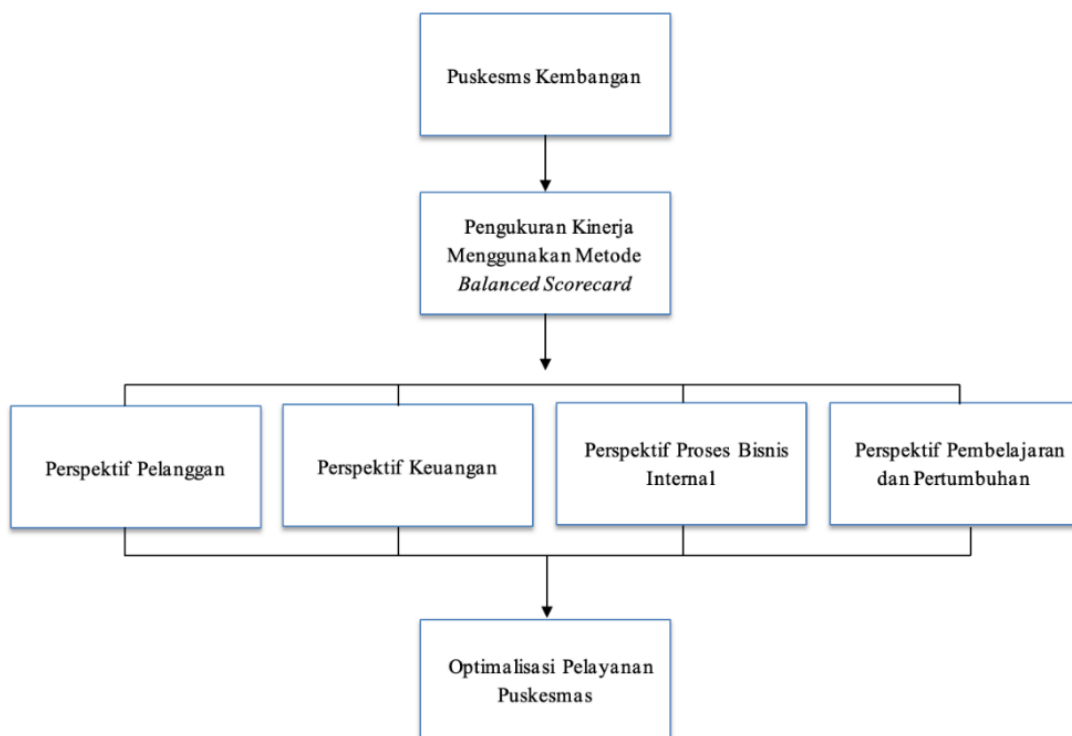
Peta Strategi

Menurut Horngren, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2015) Peta Strategi adalah representasi grafis yang menghubungkan tujuan strategi yang berbeda melalui hubungan sebab-akibat, memungkinkan organisasi untuk mengkoordinasikan dan menyelaraskan berbagai inisiatif untuk mencapai hasil yang diinginkan. Peta ini sering digunakan untuk menerjemahkan visi dan strategi organisasi kedalam tujuan operasional yang spesifik dan dapat diukur. Peta stratei merupakan suatu *dashboard* yang memetakan sasaran strategi organisasi dalam suatu kerangka hubungan sebab akibat yang menggambarkan keseluruhan perjalanan strategi organisasi (Simpony & Riana, 2016).

Puskesmas

Puskesmas merupakan salah satu organisasi sektor publik, yang mempunyai peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas adalah sebagian dari Dinas Kesehatan yang memiliki tanggung jawab dalam pembangunan kesehatan di sebagian wilayah kecamatan. Dalam operasionalnya, Puskesmas memiliki orientasi non-profit, yang berarti fokus utamanya adalah memberikan layanan kesehatan berkualitas kepada masyarakat. Ini sejalan dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang mendefinisikan fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat atau sarana yang digunakan untuk memberikan berbagai jenis layanan kesehatan.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

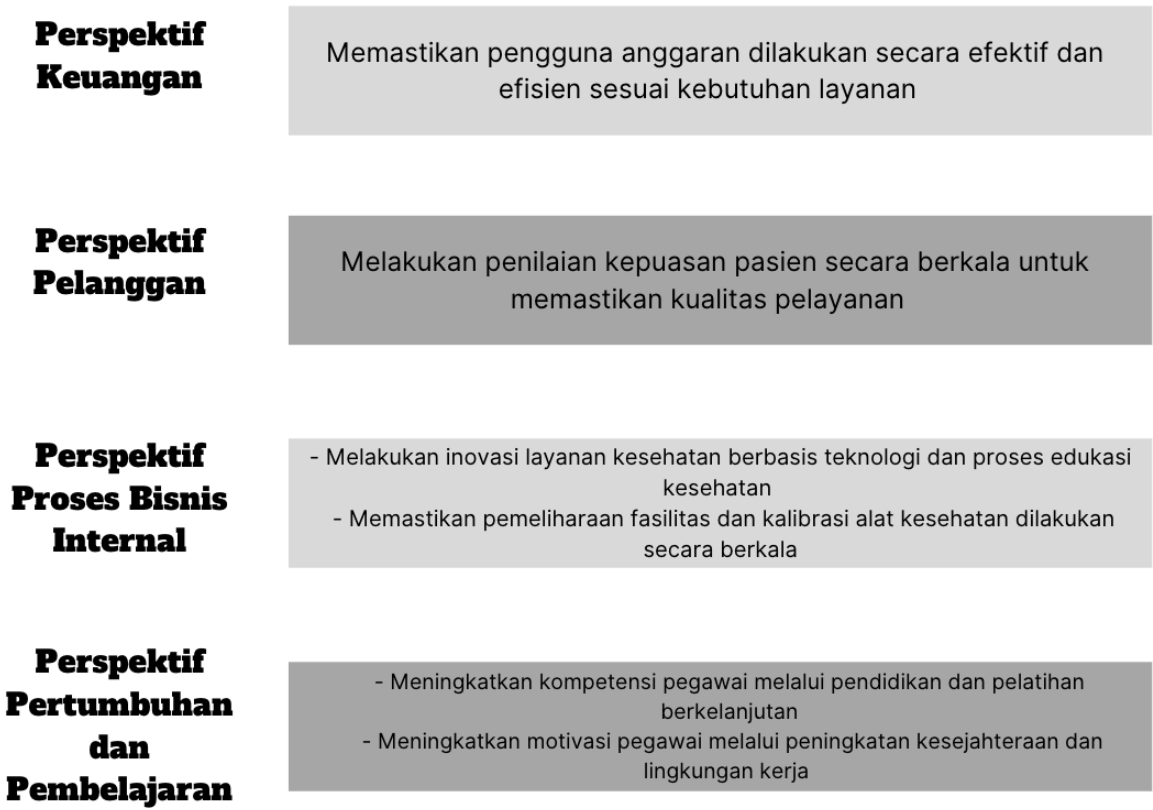
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang tidak memfokuskan pada hubungan sebab-akibat atau pengujian hipotesis. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang sistematis dan akurat tentang fenomena yang sedang diteliti.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui pengamatan langsung dan wawancara. Sedangkan data sekunder berupa laporan keuangan puskesmas, laporan kunjungan pasien puskesmas dan data kepegawaia puskesmas. Metode pengumpulan data menggunakan studi pustaka, dokumentasi, wawancara, dan kuisioner. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan analisis data menggunakan 3 tahap yaitu editing, koding, dan tabulasi data. Editing merupakan kegiatan memeriksa dan meneliti kembali data yang diperoleh dari hasil kuisioner dan wawancara untuk mengetahui apakah data yang ada sudah cukup dan lengkap ataukah perlu pembetulan. Koding merupakan kegiatan melakukan klasifikasi data dari jawaban responden melibatkan pemberian kode/symbol serta skor sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Selain itu, tabulasi data merupakan proses mengorganisir dan menyusun data mentah dalam bentuk tabel atau format yang terstruktur agar lebih mudah dibaca dan dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peta Strategi *Balaanced Scorecard* pada Puskesmas Kembangan



Gambar 2. Peta Strategi

Hasil analisis Penelitian Berdasarkan Perpektif *Balanced Scorecard*

1. Perspektif Pelanggan

Tabel 1. Kriteria Skor Kepuasan Pasien
Tabel 1. Data Olahan Kuisoner Kepuasan Pasien

No	Uraian Pertanyaan	Skor					Jumlah
		1	2	3	4	5	
Persyaratan Pelayanan							
1	Persyaratan Administrasi (contoh : KTP/kartu BPJS/dll) yang diminta sudah sesuai dengan persyaratan yang telah diinformasikan	1	1	5	59	36	431
Sistem, Mekanisme dan Prosedur							
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan di Puskesmas	0	0	17	63	19	400
3	Petunjuk arah yang cukup dan jelas untuk mencari loket pendaftaran/ruang pemeriksaan/laboratorium/pengambilan obat di puskesmas	0	0	12	56	32	420
Waktu Pelayanan							
4	Saudara Puas dengan kecepatan petugas memberi respon dalam memberikan pelayanan	1	14	38	34	13	344
5	Apakah petugas melayani pasien sesuai jam pelayanan puskesmas	0	9	28	47	16	370
6	Saudara mendapatkan waktu yang cukup untuk berkonsultasi	0	10	23	49	18	375
Biaya							
7	Apakah saudara puas dengan Biaya Pelayanan		1	7	44	48	439
Produk Layanan							
8	Layanan yang diterima sesuai dengan informasi yang diberikan oleh petugas	2	1	29	52	16	379
Kompetensi Pelaksana							
9	Apakah Saudara puas dengan kemampuan (kompetensi) petugas dalam memberikan pelayanan	3	4	21	54	18	380
10	Apakah Saudara puas dengan petugas memberikan informasi yang jelas tentang prosedur/rencana pengobatan pasien/pemakai obat	3	4	18	52	23	388
Perilaku Pelaksana							
11	Apakah saudara puas dengan perilaku petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	1	12	29	40	18	362
12	Apakah saudara puas dengan petugas berpakaian rapih dan mengenakan tanda pengenal (idcard/nametag)	0	0	20	53	27	407
Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan							
13	Apakah saudara puas dengan puskesmas ini memiliki sarana untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan seperti kotak saran/email/whatsapp/media sosial/dan sebagainya	0	5	23	52	20	387
14	Apakah saudara puas dengan petugas puskesmas menanggapi keluhan dan pengaduan dengan baik	1	5	27	45	22	382
Sarana dan Prasarana							
15	Apakah saudara puas dengan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana di puskesmas	0	2	26	50	22	392
16	Apakah saudara puas dengan ruang tunggu bersih dan rapi	0	0	18	47	35	417
17	Apakah saudara puas dengan toilet bersih,terawat dan tidak berbau	0	0	29	45	26	397
Total							6670

Berdasarkan hasil survei, Puskesmas Kembangan memperoleh indeks kepuasan sebesar 6670, yang termasuk dalam kategori "baik" menurut interval penilaian 5783-7143. Mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan HK.01.07/MENKES/165/2023, evaluasi ini mendukung kebijakan penilaian kepuasan pasien secara berkala. Dari perspektif pelanggan, hasil ini mencerminkan kinerja yang baik, dengan kepuasan pelanggan sebagai salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan.

2. Perspektif Keuangan

Dihitung dengan menggunakan analisis rasio ekonomi, rasio efisiensi, rasio efektivitas

Tabel 2. Rasio Ekonomi

Tahun	%	
2022	99%	Ekonomis
2023	98%	Ekonomis

Berdasarkan data rasio ekonomi Puskesmas Kembangan, terlihat bahwa pengelolaan anggaran dilakukan dengan sangat efektif. Meskipun terjadi penurunan kecil, rasio 98% tetap mencerminkan pengelolaan anggaran yang tergolong ekonomis. Ini sejalan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023, yang menetapkan bahwa anggaran di Puskesmas harus dikelola dengan transparan, akuntabel, efektif, dan efisien.

Tabel 3. Rasio Efektivitas

Tahun	%
2022	107%
2023	124%

Berdasarkan data rasio efektivitas pada Puskesmas Kembangan, peningkatan rasio efektivitas dari 107% pada 2022 menjadi 124% pada 2023 menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pencapaian pendapatan. Hal ini mencerminkan keberhasilan Puskesmas dalam meningkatkan layanan kesehatan dan memperluas cakupan layanan yang berdampak langsung pada pendapatan.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Tabel 4. Jadwal Pemeliharaan dan Kalibrasi

Nama Ruangan	2022		2023	
	Pemeliharaan	Kalibrasi	Pemeliharaan	Kalibrasi
Ambulance B 1325 PHX	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Ambulance Gadar B 1005 BHX	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Apotek	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Pemeriksaan Umum 24 Jam	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Pelayanan ISPA	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Pelayanan Lansia	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Pelayanan Sahabat	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Pelayanan TB	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Pelayanan MTBS	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Nurse Station Kids Corner	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Pusling B 1018 BHX	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Ruang Administrasi Bersalin	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Ruang Bersalin	Jan-Juli-April-Okt	Juni	Jan-Juli-April-Okt	Juni
Ruang Sterilisasi	Feb-Mei-agust-Nov	Juni	Feb-Mei-agust-Nov	Juni
Gudang PMT	Feb-Mei-agust-Nov	Juni	Feb-Mei-agust-Nov	Juni
Ruang Kembangan Utara	Feb-Mei-agust-Nov	Juni	Feb-Mei-agust-Nov	Juni
Kesling	Feb-Mei-agust-Nov	Juli	Feb-Mei-agust-Nov	Juli
KPLDH	Feb-Mei-agust-Nov	Juli	Feb-Mei-agust-Nov	Juli
Laboratorium	Feb-Mei-agust-Nov	Juli	Feb-Mei-agust-Nov	Juli
Pelayanan Gigi dan Mulut	Feb-Mei-agust-Nov	Juli	Feb-Mei-agust-Nov	Juli
Pelayanan Gizi	Feb-Mei-agust-Nov	Juli	Feb-Mei-agust-Nov	Juli
Pelayanan KB	Feb-Mei-agust-Nov	Juli	Feb-Mei-agust-Nov	Juli
Pelayanan Kesehatan Ibu	Feb-Mei-agust-Nov	Juli	Feb-Mei-agust-Nov	Juli
Pemeriksaan Umum	Feb-Mei-agust-Nov	Juli	Feb-Mei-agust-Nov	Juli
Nurse Station	Feb-Mei-agust-Nov	Juli	Feb-Mei-agust-Nov	Juli
Posyandu	Feb-Mei-agust-Nov	Juli	Feb-Mei-agust-Nov	Juli
Gudang Obat	Feb-Mei-agust-Nov	Juli	Feb-Mei-agust-Nov	Juli
Puskesmas Pembantu Kembangan Selatan	Maret-Jun-Sept-Des	Juli	Maret-Jun-Sept-Des	Juli
Puskesmas Pembantu Srengseng	Maret-Jun-Sept-Des	Juli	Maret-Jun-Sept-Des	Juli
Puskesmas Pembantu Meruya Selatan I	Maret-Jun-Sept-Des	Juli	Maret-Jun-Sept-Des	Juli
Puskesmas Pembantu Merayu Selatan II	Maret-Jun-Sept-Des	Juli	Maret-Jun-Sept-Des	Juli
Puskesmas Pembantu Joglo I	Maret-Jun-Sept-Des	Juli	Maret-Jun-Sept-Des	Juli
Puskesmas Pembantu Joglo II	Maret-Jun-Sept-Des	Juli	Maret-Jun-Sept-Des	Juli
Puskesmas Pembantu Meruya Utara	Maret-Jun-Sept-Des	Juli	Maret-Jun-Sept-Des	Juli

Berdasarkan data pemeliharaan dan kalibrasi fasilitas di Puskesmas Kembangan untuk tahun 2022 dan 2023, terlihat bahwa pemeliharaan dilakukan secara berkala pada beberapa fasilitas utama, seperti ambulans, ruang pemeriksaan, laboratorium, dan ruang perawatan, dengan jadwal pemeliharaan yang konsisten dari Januari hingga Desember. Kalibrasi peralatan medis juga dilaksanakan setidaknya sekali setiap tahun pada bulan Juni atau Juli, yang sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023.

Tabel 5. Inovasi Layanan

2022	2023
1. K-POP (KEMBANGAN PROLANIS PRODUKTIF)	1.KAMU PENTING (KELAS ASYIK MENGUPAYAKAN PENCEGAHAN STUNTING)
2. SIMBA SEHAT (Sikat Gigimu Bersama Mama Setiap Hari di Waktu yang Tepat)	2. LAPIS (Laskar Peduli Sampah)
3. Kids Corner	3. PATASIA (Pasien Prioritas lansia)
	4. ALAMANDA (asuhan lansia mandiri dan disabilitas terjaga)
	5. KELIMIS (Kelas ibu dan pendamping harmonis)

Berdasarkan data program inovasi yang diterapkan oleh Puskesmas Kembangan pada tahun 2022 dan 2023, terlihat adanya peningkatan fokus pada program yang mendukung kesehatan masyarakat melalui edukasi dan peningkatan kualitas hidup. Inovasi ini sejalan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023, yang menetapkan bahwa inovasi layanan kesehatan di Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan.

Perpektif Pertumbhan dan Pembelajaran

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 mengharuskan Puskesmas untuk memfasilitasi pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai.

Hasil wawancara dengan Bu Fida juga mendukung hal ini. Beliau menyatakan bahwa :

“Puskesmas Kembangan rutin melakukan pelatihan kepada pegawai, itu dilihat dari kebutuhan pegawai dan dari program yang ada, biasanya dari dinas kesehatannya langsung, tapi kita juga mengikuti pelatihan-pelatihan sendiri di luar sesuai yang dibutuhkan pegawai.”

Dengan demikian, Puskesmas Kembangan telah berkomitmen untuk memastikan pegawai memiliki akses yang cukup terhadap pelatihan yang mendukung pertumbuhan kompetensi mereka, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada peningkatan kinerja organisasi dan kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis perspektif pelanggan di Puskesmas Kembangan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien sebesar 6670 menunjukkan bahwa layanan Puskesmas Kembangan mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien, meskipun terdapat beberapa aspek, seperti perilaku petugas dan kecepatan pelayanan, yang perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, perspektif pelanggan mencerminkan kinerja yang memuaskan dalam menjaga kualitas layanan
2. Berdasarkan analisis perspektif keuangan di Puskesmas Kembangan, kinerja keuangan menunjukkan hasil yang baik. Rasio ekonomi stabil di sekitar 98-99%, mencerminkan pengelolaan anggaran yang efisien dan rasio efektivitas naik dari 107% ke 124%, menunjukkan peningkatan pendapatan yang melampaui target. Secara keseluruhan, pengelolaan anggaran dan pencapaian pendapatan di Puskesmas Kembangan sudah optimal, mendukung peningkatan layanan kesehatan.
3. Berdasarkan hasil analisis perspektif proses bisnis internal, Puskesmas Kembangan telah berhasil menerapkan manajemen fasilitas dan inovasi layanan yang efektif. Pemeliharaan dan kalibrasi rutin terhadap fasilitas utama, seperti ambulans dan peralatan medis, menunjukkan komitmen dalam menjaga efisiensi operasional serta memastikan pelayanan yang aman dan berkualitas tinggi sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023. Selain itu, inovasi layanan berbasis komunitas, seperti program pencegahan stunting dan edukasi kebersihan, mencerminkan upaya Puskesmas dalam meningkatkan kesehatan masyarakat secara proaktif. Secara keseluruhan, fokus pada pemeliharaan fasilitas dan pengembangan inovasi telah mendukung Puskesmas Kembangan dalam mencapai tujuan strategis untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkelanjutan.
4. Berdasarkan analisis perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, Puskesmas Kembangan secara konsisten berusaha meningkatkan kompetensi pegawai dengan mengikuti pelatihan dan Puskesmas juga aktif menyediakan pelatihan eksternal sesuai dengan kebutuhan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M. A., Azizah, F. N., & Suseno, A. (2022). *Analisis Pengukuran Kinerja Instansi Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Puskesmas X Kabupaten Bekasi*.
- Anggrani, A. M., Sari, R. M., & Fristiani, N. (2020). Implementasi Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Cendekia Akuntansi*, 1(2), 58–70.
- Bharata, R. W., Setyorini, D., & Isroah. (2019). Penerapan Balance Scorecard Dalam Mengukur Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari. *Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan)*, 4(2), 174–189. <https://doi.org/10.31002/rep.v4i2.1958>
- Christin, H., & Sembiring, E. E. (2023). Penerapan Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi The Implementation of Balanced Scorecard in Measuring Performance in Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi. *Monex-Journal of Accounting Research*, 12(02).

- Fajriah, L., & Hidayat, M. T. (2019). *Penerapan Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Organisasi Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mojokerto)*.
- Fintari, I. H., & Fachrizal. (2018). Pengukuran Kinerja PDAM Dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bengki Kabupaten Bener Meriah). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 3(2), 1.
- Funna, H. S. R., & Suazhari. (2019). Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi Syariah Berdasarkan Balanced Scorecard (Studi Pada Koperasi Syariah Baiturrahman Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 4(3), 1.
- Kaplan, R. S. dan N. D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*, Massachusetts, Harvard Business Review. .
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 tentang standar akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Pub. L. No. 01.07 (2023).
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 , Pub. L. No. 128 (2004).
- Ni'maturohmah, Murnisari, R., & Klaudia Sura. (2022). Balanced Scorecard (BSC) dalam Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik Pada Kantor Desa di Blitar. *Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi*, 3(1).
- Oktaviansyah, H. T., & Rachman, R. (2022). Desain Balanced Scorecard di Koperasi Syariah Sekar Tanjung Kecamatan Arjasa Kabupaten Jember. *Ekonomi dan Bisnis Growth*, 20(2), 408–418.
- Pratiwi, A., & Nurwani. (2022). *Analisis Kinerja Organisasi Sektor Publik Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara)*.
- Rakian, R. B. T., Nangoi, G. B., & Walandouw, S. (2021). *Penerapam Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Perusahaan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado*. 9(1), 1301–1312.
- Sa'adah, L., & Maksum, M. J. S. (2018b). *Balanced Scroecard Teori dan Aplikasi* . DEEPUBLISH CV BUDI UTAMA.
- Sanjaya, D. H., & Priyadi, M. P. (2019). *Analisis Value For Money Dalam Pengukuran Kinerja Dinas Kesehatan Kota Surabaya*.
- Saumillaili, D. R., & Handayani, N. (2021). *Analisis Komparatif Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard*.
- Setyawan, D. (2018). Pendekatan Balanced Scorecard untuk Pengukuran Kinerja pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso. Dalam *Bisma Jurnal Bisnis dan Manajemen* (Vol. 12, Nomor 2).
- Silviani, N., & Trisyanto, R. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Proses Manajemen Koperasi Menggunakan Indikator Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Koperasi PegawaiiaPemerintah Kota Bandung). *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 02(02), 304–316.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Akuntansi Sektor Publik* (Mona, Ed.). PUSTAKA BARU PRESS.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Undang-undang (UU) Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (2009).
- Verlandes, Y., & Hariati, S. (2019). *Implementasi Pengukuran Kinerja pada Pemerintah Kabupaten Jombang dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard* (Vol. 2, Nomor 2). <http://ejurnal.unim.ac.id/index.php/prive>

Wiguna, K. Y., Riswati, & Marliza, Y. (2019). *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja*.