

**EVALUASI KINERJA LEMBAGA KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN
BALANCED SCORECARD PADA PUSKESMAS KEBAMAN KECAMATAN SRONO
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI



**Oleh :
Aldi Apriyan Dwi Adha
15.1041.1214**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

**EVALUASI KINERJA LEMBAGA KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN
BALANCED SCORECARD PADA PUSKESMAS KEBAMAN KECAMATAN SRONO
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI



**Oleh :
Aldi Apriyan Dwi Adha
15.1041.1214**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Evaluasi Kinerja Lembaga Kesehatan Dengan Menggunakan Balanced Scorecard Pada Puskesmas Kebaman Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi, Telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 24 September 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Drs. Akhmad Suharto, MP

NPK. 89.06.242

Anggota 1

Dr. Nurul Qomariah., MM

NPK. 85.03.125

Anggota 2

Dra. Wenny Murtaling Tyas, M.SI

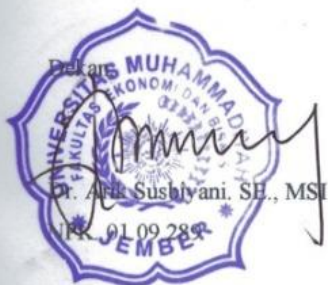
NPK. 84.07.039

Mengesahkan:

Ketua Program Studi,

Haris Helmawan. SE.,MM

NPK. 85.03.125



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aldi Apriyan Dwi Adha

Nim : 1510411214

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **EVALUASI KINERJA LEMBAGA KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN BALANCED PADA PUSKESMAS KEBAMAN KECAMATAN SRONO KABUPATEN BANYUWANGI** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya orang lain atau plagiat. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya, sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dihukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Juli 2019

Yang menyatakan,



Aldi Apriyan Dwi Adha

NIM. 1510411214

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Evaluasi Kinerja Dengan Menggunakan Balanced Scorecard Pada Puskesmas Kebaman Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi.. Tak lupa ucapan terima kasih untuk pihak-pihak lain yang juga membantu dalam proses penelitian ini sampai menjadi skripsi.

Sehubungan dengan ini penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya dan ucapan terimakasih, kepada: Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, Dr. arik Susbiyani, SE. M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, Haris Hermawan. SE. MM, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Drs. Akhmad Suharto, MP selaku dosen penguji, kedua dosen pembimbing saya, Dr. Nurul Qomariah, MM Sebagai dosen pembimbing 1 dan Dra. Wenny Murtaling Tyas. M.SI sebagai dosen pembimbing 2, terimakasih karena telah memberi izin kepada penulis, dalam menyelesaikan penulisa skripsi ini.

Maka dari itu, peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari aspek keterbatasan ilmu dan dari diri pribadi. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan almamater.

Jember, 30 Juli 2019

Yang menyatakan,

Aldi Apriyan Dwi Adha

NIM. 1510411214

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi	
2.1.1 Pengertian Evaluasi	5
2.1.2 Fungsi Evaluasi	8
2.1.3 Tujuan Evaluasi	9
2.1.4 Jenis-Jenis Evaluasi.....	9
2.2 Kinerja	
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	10
2.2.2 Tujuan Kinerja.....	12
2.3 Evaluasi Kinerja	
2.3.1 Pengertian Evaluasi Kinerja	12
2.3.2 Tujuan Evaluasi Kinerja	15
2.4 Balanced Scorecard	
2.4.1 Pengertian Balanced Scorecard.....	16
2.4.2 Perspektif-Perspektif dalam Balanced Scorecard	17
2.4.3 Keunggulan Balanced Scorecard	23
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Berfikir	26

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Objek Penelitian.....	28
3.3 Variabel Penelitian.....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
3.6 Metode Pengukuran	34
3.6 Uji Instrumen	35
3.7 Teknik Analisis Data	36

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lembaga	
4.1.1 Profil Lembaga	37
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Kebaman	38
4.1.3 Struktur Organisasi Lembaga	38
4.2. Aspek Personalia	
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja	41
4.2.2 Jam Operasional	42
4.2.3 Sistem Gaji.....	42
4.3 Analisis Data	
4.3.1 Perspektif Keuangan	42
4.3.2 Perspektif Pelanggan	43
4.3.3 Perspektif Internal Bisnis.....	47
4.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	48
4.4 Tingkat Kinerja Puskesmas Kebaman Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi.....	52

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54

Daftar Pustaka	55
-----------------------------	-----------

Lampiran	
-----------------------	--

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Rekomendasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Lampiran 4 Kuesioner

Lampiran 5 Perhitungan Perspektif Keuangan

Lampiran 6 Perhitungan Perspektif Pelanggan

Lampiran 7 Perhitungan Perspektif Internal Bisnis

Lampiran 8 Perhitungan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Lampiran 9 Dokumentasi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi kinerja dengan menggunakan metode *balanced scorecard* pada Puskesmas Kebaman Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi. Mengetahui evaluasi kinerja dengan konsep *balanced scorecard*. Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang menjelaskan keadaan di lapangan objek pengamatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*. *Random sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada pada populasi. Populasi dan sampel pada penelitian ini 40 karyawan dan 20 pasien/responden. Alat analisis yang digunakan adalah 4 perspektif yaitu . yang terdiri dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal bisnis, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil dari pengujian ini adalah seberapa baik kinerja Puskesmas Kebaman menurut empat perspektif *balanced scorecard*.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja, *Balanced Scorecard*, Puskesmas.

