

**PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DENGAN  
MENGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD (STUDI PADA  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN BULELENG)**

**Oleh**

**A.A.Ayu Gita Surya Pramita2017051087**

**Program Studi Akuntansi**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana pelayanan publik Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dengan menggunakan metode balanced scorecard. Grand theory yang digunakan, yaitu Goal Setting Theory. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian menggunakan data sekunder yang berasal dari laporan keuangan dan data primer bersumber dari wawancara dan kuisisioner. Jumlah sampel pada penelitian ini sejumlah 335 pengguna layanan dan 4 pegawai. Sampel diambil dengan menggunakan metode purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu. Teknik analisis data yang digunakan adalah konsep value for money, wawancara dan perhitungan jumlah skor kuisisioner. Hasil dari penelitian, yaitu (1) perspektif keuangan memiliki kualitas kinerja sangat ekonomis, cukup efisien, dan tidak efektif, (2) perspektif pelanggan memiliki kualitas kinerja sangat memuaskan, (3) perspektif proses bisnis internal memiliki kualitas kinerja yang inovatif, proses operasi baik, dan layanan purna jual yang baik, (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki kualitas kinerja yang dapat memotivasi dan memberikan kesempatan dan peluang.

**Kata kunci:** *Kinerja, Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard, Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng*

**MEASUREMENT OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE USING  
BALANCED SCORECARD METHOD (STUDY AT BULELENG DISTRICT  
HEALTH OFFICE)**

**By**

**A.A.Ayu Gita Surya Pramita2017051087**

**Accounting Study Program**

**ABSTRACT**

*This study aims to assess how the public service of Buleleng District Health Office uses the balanced scorecard method. The grand theory used is Goal Setting Theory. This type of research is quantitative descriptive. The study uses secondary data from financial reports and primary data from interviews and questionnaires. The number of samples in this study was 335 service users and 4 employees. The sample was taken using the purposive sampling method based on certain criteria. The data analysis technique used was the concept of value for money, interviews and calculating the number of questionnaire scores. The results of the study, namely*

*(1) the financial perspective has a very economical, fairly efficient, and ineffective performance quality, (2) the customer perspective has a very satisfactory performance quality, (3) the internal business process perspective has an innovative performance quality, good operational processes, and good after-sales service, (4) the learning and growth perspective has a performance quality that can motivate and provide opportunities and chances.*

**Keywords:** *Performance, Performance Measurement, Balanced Scorecard, Buleleng District Health Office*