

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

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program

Sarjana Akuntansi

Oleh

A.A.Ayu Gita Surya Pramita2017051087

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI JURUSAN EKONOMI DAN
AKUNTANSIFAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA 2024**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA AKUNTANSI

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



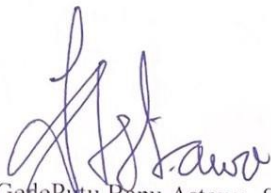
I GedéPutu Banu Astawa, S.T., M.Ak.
NIP. 197602182005011004



Putu Eka Marvilianti Dewi, S.S.T.Ak., M.Si
NIP. 198703212015042001

Skripsi oleh A.A.Ayu Gita Surya Pramita
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal

Dewan Penguji



I Gede Putu Banu Astawa, S.T., M.Ak.

(Ketua)

NIP. 197602182005011004



Putu Eka Marvilianti Dewi, S.S.T.Ak., M.Si

(Anggota)

NIP. 198703212015042001



Putu Yunartha Pradnyana Putra, S.E., M.Sc.

(Anggota)

NIP. 199311282020121002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana

Pada :

Hari :
Tanggal :

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris UUjian,



Dr. Dra. Ni Made Suci.M.Si
NIP. 196810291993032001



Sunitha Devi. S.E..M.Si.Ak.
NIP. 198902272018032001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ini, yang berjudul "Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik Dengan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng)" beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam syarikat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudia hari ditemukan adanya pelanggaran atas etik keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,

Yang membuat pernyataan,



A.A.Ayu Gita Surya Pramita

NIM. 201705187

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng)**”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarja dalam bidang akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha.

Selama penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi baik moral maupun spiritual kepada penulis. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terimakasih, rasa hormat dan penghargaan yang tulus kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yunartha, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Bapak Dr. I Putu Gede Diatmika, S.E.,Ak.,M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak I Gede Putu Banu Astawa, S.T., M.Ak selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Putu Eka Marvilianti Dewi, S.ST.Ak., M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Putu Yunartha Pradnyana Putra, S.E., M.Sc selaku Penelaah yang telah memberikan masukan-masukan yang membangun kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan wawasan, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti masa perkuliahan.
9. Teruntuk Ibu saya tercinta I Gusti Ayu Maheri Agung an Atuk saya tersayang A.A.Ngurah Sukrawan yang selalu senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada penulis baik secara moral maupun material.
10. Untuk pendamping hidup saya Kadek Wisnu Andiyana Putra yang selalu membantu dan menemani penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Teruntuk Gede Satria Narendra Putra terimakasih sudah mau bersama- sama berjuang dari awal perkuliahan sampai dengan menyelesaikan skripsi ini.
12. Teruntuk Ni Komang Ari Rumidiartini dan Ni Luh Putu Yunita Agustini serta temen teman Mindona yang sudah sangat membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
13. Kepada seluruh pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng yang sudah bersedia memberikan informasi pada penelitian ini.
14. Serta seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masing banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan masukan dan saran demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Singaraja, 28 Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Pembatasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Masalah.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1. Teori Penetapan Tujuan (Goal Setting Theory).....	12
2.2. Penilaian Kinerja	12
2.2.1. Definisi Kinerja dan Pengukuran Kinerja	12
2.2.2. Sistem Pengukuran Kinerja.....	14
2.2.3. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	15
2.2.4. Indikator Penilaian Kinerja.....	15
2.2.5. Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik.....	16
2.3. Balanced Scorecard	17
2.3.1. Pengertian Balanced Scorecard.....	17
2.3.2. Karakteristik Balanced Scorecard.....	18
2.3.3. Keunggulan Balanced Scorecard.....	19
2.3.4. Perspektif Dalam Balanced Scorecard	21
2.4. Kerangka Berfikir	24
2.5. Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
3.2. Rancangan Penelitian	31
3.3. Subjek Penelitian	32
3.3.1. Populasi	32
3.3.2. Sampel	33
3.4. Jenis Data dan Sumber Data yang Diperlukan	34
3.4.1. Jenis Data	34
3.4.2. Sumber Data.....	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL.....	40
4.1. Hasil Penelitian	40
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
4.1.1.1. Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng	40
4.1.1.2. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.....	41
4.1.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng	42
4.1.1.4. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.....	43
4.1.2. Deskripsi Data.....	46
4.2. Hasil Penelitian	55
4.2.1. Penilaian Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng Berdasarkan Perspektif Keuangan.....	55
4.2.2. Penilaian Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng Berdasarkan Perspektif Pelanggan.....	59
4.2.3. Penilaian Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng Berdasarkan Perspektif Proses Bisnis Internal	66
4.2.4. Penilaian Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng Berdasarkan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran.....	77
DAFTAR RUJUKAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Hasil Evaluasi AKIP Dinas Kesehatan Buleleng Tahun 2022...	2
Tabel 2.	Nilai IKM Dinas Kesehatan Se-Provinsi Bali	3
Tabel 3.	Hasil Survey IKM Dinas Kesehatan Tahun 2022	5
Tabel 4.	Penelitian Yang Relevan.....	26
Tabel 5.	Kriteria Ekonomis.....	37
Tabel 6.	Kriteria Efisiensi.....	37
Tabel 7.	Kriteria Efektivitas.....	38
Tabel 8.	Kriteria Pengukuran Kinerja Non-Kuangan... ..	38
Tabel 9.	Data Laporan Keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng	46
Tabel 10.	Rincian Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng 2022	46
Tabel 11.	Deskripsi Responden... ..	48
Tabel 12.	Deskripsi Jawaban Responden... ..	51
Tabel 13.	Daftar Pertanyaan Wawancara Perspektif Proses Bisnis Internal	52
Tabel 14.	Daftar Pertanyaan Wawancara Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram IKM Dinas Kesehatan Buleleng Tahun 2020-2022.....	4
Gambar 2. Gambaran Dasar Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	18
Gambar 3. Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4. Rancangan Penelitian.....	32
Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 0.1. Surat Izin Permohonan Data dan Penelitian.....	82
Lampiran 0.2. Daftar Pertanyaan Wawancara Berdasarkan Perspektif Proses Bisnis Internal.....	83
Lampiran 0.3. Daftar Pertanyaan Wawancara Berdasarkan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	84
Lampiran 0.4. Kuisisioner Perspektif Pelanggan (<i>Google Form</i>)	85
Lampiran 0.5. Hasil Data Kuisisioner	87
Lampiran 0.6. Sertifikat Mengikuti Kegiatan Diklat SIPD.....	120
Lampiran 0.6. Dokumentasi Wawancara dan Penyebaran Kuisisioner.....	121

