

IDENTIFIKASI MASALAH KINERJA PELAYANAN RAWAT JALAN
BERDASARKAN PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD* DI UPTD PUSKESMAS
REJOSO KAB. NGANJUK TAHUN 2011

CINDY NULION KURNIA PUTRI -- E2A007024
(2011 - Skripsi)

UPTD Puskesmas Rejoso merupakan satu-satunya puskesmas yang dipersiapkan Pemerintah Kabupaten Nganjuk untuk menerapkan *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* adalah kerangka kerja baru mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi institusi. Yang mana dapat memberi hasil penilaian yang sangat lengkap dan terpadu, mencakup aspek finansial dan non finansial. Berdasarkan PERDA Nomor 02 Tahun 2009, tarif pelayanan rawat jalan adalah gratis. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah kinerja pelayanan rawat jalan berdasarkan perspektif *Balanced Scorecard* di UPTD Puskesmas Rejoso. Jenis penelitian yaitu kualitatif. Instrumen penelitian adalah *check list*, lembar klarifikasi dan observasi, panduan wawancara, dimana ada 4 informan inti dan 1 informan triangulasi. Analisis data menggunakan *content analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan rawat jalan berdasarkan perspektif *Balanced Scorecard* di UPTD Puskesmas Rejoso baik. Masalah kinerja ada pada *employees and organization capacity perspective*. Kinerja pelayanan pada *customer and stakeholder perspective* baik, masalah kinerja ada pada indikator penanganan keluhan(66,67%). Kinerja pelayanan pada *financial perspective* baik, dan tidak ada masalah kinerja. Kinerja pelayanan pada *internal business perspective* baik, masalah kinerja ada pada indikator protap(33,33%). Kinerja pelayanan pada *employees and organization perspective* cukup, masalah kinerja ada pada indikator pelatihan pegawai(41,67%). Disarankan bagi UPTD Puskesmas Rejoso, kepada pimpinan puskesmas untuk mendiseminasikan protap dan memperbaiki media penyampaian keluhan pelanggan. Untuk Dinas Kesehatan agar mengkoordinir daftar kebutuhan pelatihan dari puskesmas. Dan untuk tim pendamping(FKM UNAIR) sebaiknya memperbaiki penggunaan istilah pada perspektif dan mengkaji ulang indikator keberhasilan yang digunakan.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Kinerja, Rawat Jalan, Puskesmas