

**Analisis Kinerja Keuangan dan Non Keuangan dengan Penerapan Metode  
*Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada Puskesmas Kasihan II Bantul)**

**Rabiatul Adawiyah**

**20153030024**

**INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui kinerja keuangan dan non keuangan pada Puskesmas Kasihan II Bantul dengan penerapan metode *balanced scorecard*. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa hasil penyebaran kuesioner dan wawancara. Data sekunder berupa laporan keuangan tahun 2016 dan 2017, data pelanggan, data karyawan, dan dokumen lainnya dari Puskesmas Kasihan II Bantul.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa pada perspektif keuangan terdapat empat rasio yang digunakan yaitu rasio pertumbuhan pendapatan, rasio perubahan biaya, rasio tingkat pengembalian aset (ROA), dan rasio tingkat pengembalian ekuitas (ROE) dari keempat rasio hanya rasio perubahan biaya yang dinilai kurang. Pada perspektif pelanggan terdapat tiga pengukuran yaitu akuisisi pelanggan, retensi pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Hanya retensi pelanggan yang dinilai kurang. Pada perspektif proses bisnis internal yang meliputi proses inovasi, proses operasional, dan *respond times* secara keseluruhan dinilai baik. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, untuk retensi karyawan dinilai masih kurang dan untuk pelatihan karyawan dinilai baik.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Puskesmas Kasihan II Bantul

***The Analysis of Financial and Non-Financial Performance by Implementing the Balanced Scorecard Method (Case Study at Puskesmas Kasihan II Bantul)***

**Rabiatul Adawiyah  
20153030024**

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze and determine the financial and non-financial performance of Puskesmas (Health Center) Kasihan II Bantul with the implementation of the balanced scorecard method. The data used in this study were primary data in the form of questionnaires and interviews. The secondary data were in the form of 2016 and 2017 financial statements, customer data, employee data, and other documents from Puskesmas Kasihan II Public Bantul.*

*Based on the results of research that has been done, it is known that in the financial perspective there are four ratios used, namely income growth ratio, cost change ratio, return of asset (ROA) ratio, and return on equity (ROE) ratio. From the four ratios, it is only the cost change ratio which is considered less. In the customer perspective, there are three measurements, namely customer acquisition, customer retention, and customer satisfaction. Only customer retention is considered insufficient. In the perspective of internal business processes that include the innovation process, operational processes, and respond times, as a whole, are considered good. In the learning and growth perspective, employee retention is still considered less and for employee training is considered good.*

***Keywords:*** *Performance Measurement, Balanced Scorecard, Puskesmas Kasihan II Bantul*