

KAMPURUI JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT

<https://www.ejournal.lppmunidayan.ac.id/index.php/kesmas>

e-ISSN: 2549-6654
P-ISSN: 2338-610x

Keywords: *Balanced Scorecard, Performance, Public Sector,*

Kata kunci: Balanced Scorecard, Kinerja, Sektor Publik,

Korespondensi Penulis:
lukky.jayadi@gmail.com



PENERBIT

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas
Dayanu Ikhsanuddin

Alamat: Jl. Sultan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,
Baubau 93724

Pengukuran Kinerja Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI Menggunakan *Balanced Scorecard*

Lukky Jayadi

Jurusan Gizi, Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan Malang, Indonesia

Dikirim: 15/3/2020
Direvisi: 10/4/2020
Disetujui: 27/5/2020

ABSTRACT

Growth learning perspectives, internal business processes and finance available on the Balanced Scorecard are used as benchmarks to determine the performance of services provided by the Republic of Indonesia's Integrated Services Unit. The aim is to find out the perspective of growth learning, internal business processes and finance on performance in the Ministry of Health's Integrated Services Unit with the Balanced Scorecard approach. This type of research is a quantitative research. Data collection techniques used were questionnaires and observations. The study was conducted for approximately 3 months from December 2013 to February 2014 in the Integrated Services Unit of the Ministry of Health. Respondents in this study consisted of 30 counter staff to measure the performance of services that constitute the population of officers in the Integrated Services Unit of the Ministry of Health. The side technique uses probability sampling with a simple random sampling approach by distributing questionnaires to the ticket window staff and analyzing the data in the Integrated Services Unit of the Ministry of Health. Performance the Ministry of Health's Integrated Services Unit using the Balanced Scorecard approach was assessed from the perspective of learning growth, internal business processes and finance obtained good results. The Balanced Scorecard can be used as a performance measurement tool in the Ministry of Health's Integrated Services Unit.

INTISARI

Perspektif pembelajaran pertumbuhan, proses bisnis internal dan keuangan yang

ada pada *Balanced Scorecard* digunakan sebagai tolak ukur untuk menentukan kinerja pelayanan yang diberikan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI. Tujuannya adalah untuk mengetahui perspektif pembelajaran pertumbuhan, proses bisnis internal dan keuangan terhadap kinerja di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan dengan pendekatan *Balanced Scorecard*. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan observasi. Penelitian dilakukan dari bulan Desember 2013 sampai Februari 2014 di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan. Responden pada penelitian ini terdiri dari 30 petugas loket yang merupakan populasi dari petugas di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan. Teknik sampling menggunakan *simple random sampling* dengan cara menyebar kuisisioner kepada petugas loket dan menganalisis data-data yang ada pada Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan. Kinerja Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dinilai dari perspektif pertumbuhan pembelajaran, proses bisnis internal dan keuangan didapat hasil baik. *Balanced Scorecard* dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan.

1. PENDAHULUAN

Semua organisasi baik organisasi swasta yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan, maupun organisasi publik (negara/pemerintah) pada dasarnya mengutamakan pelayanan dalam rangka mencapai tujuannya. Dalam hal ini, pemberian pelayanan (*service delivery*) adalah suatu hal yang menentukan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut baik untuk organisasi swasta yang berorientasi memaksimalkan keuntungan maupun organisasi pemerintah yang berorientasi terhadap pelayanan kepada masyarakat. Buruknya layanan publik itu tidak saja mengurangi kredibilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, tapi juga mengganggu aktivitas masyarakat baik sosial maupun ekonomi. Banyaknya keluhan dari para

pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, sulit dan tidak pasti. Dalam menghadapi era globaisasi yang penuh tantangan dan peluang, pemerintah harus mampu melakukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga kesan birokrasi pemerinah yang lamban, berbelit-belit dan kurang ramah dapat dihapuskan. Pemberian pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan adalah impian masyarakat terhadap wujud pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Unit Layanan Terpadu merupakan salah satu unit layanan yang berada di bawah naungan langsung Kementerian Kesehatan RI menunjukkan perkembangan yang cukup baik tiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari kesadaran masyarakat terhadap peraturan yang telah ditetapkan. (Peraturan Presiden, 2009)

Dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Peraturan Pemerintah RI, 2012) merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan perijinan (Swardika, 2011).

Balanced Scorecard merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang tidak hanya mencerminkan pada kinerja keuangan saja, tetapi juga kinerja non keuangan. (Aurora, 2010). *Balanced Scorecard* adalah strategi bisnis yang diterapkan agar dapat dilaksanakan dan dapat mengukur keberhasilan organisasi. *Balanced Scorecard* dapat digunakan sebagai alat untuk mengimplementasikan strategi. Lebih dari itu, *Balanced Scorecard* dapat menyelaraskan berbagai fungsi (divisi, departemen, seksi) agar segala keputusan dan kegiatannya di dalam masing-masing fungsi tersebut dapat dimobilisasikan untuk mencapai tujuan perusahaan (Pramadhany, 2011).

Pada organisasi sektor publik BSC dapat digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja organisasi pada perspektif proses internal (misalnya jumlah sampah yang diangkut), kepuasan

pelanggan (publik dan pemimpin politik sebagai pelanggan), keuangan (misalnya tingkat kredit, saldo dana), dan pada perspektif lainnya (Nor, 2012).

Pendekatan *Balanced Scorecard*, manajemen atas menerjemahkan strategi mereka ke dalam ukuran kinerja yang dapat dipahami dan dapat dilakukan oleh karyawan (Wahyuni, 2011)

Data dari Unit Layanan Terpadu Kementerian kesehatan pada tahun 2012 terdapat 60 orang petugas loket dengan jumlah pelanggan menunjukkan nilai yaitu sekitar 30 ribu pelanggan sehingga perlu dilihat kinerja pelayanan Unit Layanan Terpadu Kementerian kesehatan menggunakan *Balanced Scorecard*.

Adanya fakta bahwa banyak perusahaan yang mengadopsi konsep *Balanced Scorecard* menunjukkan banyak perubahan yang signifikan, antara lain: perbaikan kualitas produk, penekanan pada kerja tim, dan manajemen lebih berorientasi pada masa depan. Cara mengetahui perubahan ini salah satunya adalah dengan menyebar kuisioner kepada petugas loket. Responden memilih jawaban kuisioner atau menjawab pertanyaan pada kuisioner sesuai dengan pendapatnya. (Mahsun, 2013)

Maka dari itu penggunaan konsep *Balanced Scorecard* diharapkan dapat merangkum sisi yang ada pada pengukuran kinerja Unit Layanan Terpadu. Sehingga dapat diketahui kinerja Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. (Wicaksono, 2013).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan selama kurang lebih 3 bulan dari bulan Desember 2013 sampai Februari 2014 di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI. Untuk petugas loket diambil sampel 30 responden petugas. Responden pada penelitian ini terdiri dari 30 petugas loket untuk pengukuran kinerja pelayanan.

Konsep pengukuran perspektif pembelajaran pertumbuhan, proses bisnis internal dan keuangan terhadap kinerja unit layanan terpadu Kementerian Kesehatan RI dengan pendekatan *Balanced Scorecard*.

Balanced Scorecard adalah kumpulan ukuran kinerja yang terintegrasi yang diturunkan dari strategi perusahaan yang mendukung strategi perusahaan secara keseluruhan. (Rusdiyanto, 2010)

Perspektif Pembelajaran Pertumbuhan, Perspektif ini merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan yang dibutuhkan terhadap kompetensi dan kemampuan karyawan. Perspektif ini melihat pelatihan petugas loket, retensi pegawai dan kepuasan karyawan dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif ini menjelaskan tentang tahapan proses mulai dari pendaftaran hingga pengeluaran izin yang diberikan. Pada tahapan proses pemberian pelayanan harus dapat teridentifikasi, dianalisis, ditetapkan dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Pada tahapan proses ini memiliki kriteria sebagai yaitu : Kemampuan Petugas, Kesesuaian pelayanan, Koordinasi petugas, Prosedur Pelayanan, Sarana dan Prasarana Pelayanan, Inovasi Pelayanan dan Waktu Pelayanan.

Perspektif Keuangan, pada perspektif ini merupakan kemampuan pembiayaan dari Unit Layanan Terpadu untuk pengembangan sarana dan prasarana yang berdampak terhadap meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Perspektif ini memiliki kriteria yaitu : Biaya Operasional, Biaya Pengembangan, Realisasi Anggaran, Efektif dan Efisien dana dan Peningkatan Anggaran

Dari uraian kerangka berfikir dan penjelasan diatas dapat dilihat bahwa ketiga Perspektif saling kerkaitan, mendukung dan melengkapi untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI. Keterkaitan kinerja antara perspektif tersebut adalah kinerja perspektif pembelajaran pertumbuhan karyawan yang baik yang dapat meningkatkan kinerja perspektif proses bisnis internal yang dijalankan, terpenuhi perspektif keuangan yang sesuai dengan hasil kinerja yang dilakukan terhadap pelayanan yang ada di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar kuisioner dan alat tulis menulis untuk mencatat,

stopwatch, penelusuran terhadap arsip dan dokumen yang diperlukan terhadap penelitian. Kuisiner telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas sedangkan untuk stopwatch digunakan untuk menghitung lama pelayanan yang diberikan petugas loket dari petugas loket mulai melayani pelanggan sampai petugas loket selesai menjelaskan kepada pelanggan tersebut.

Hasil data yang telah diperoleh melalui responden dengan pengisian kuisiner disusun dalam bentuk data. Data tersebut diolah, ditelaah dan dirangkum serta dikelompokkan menurut variabel yang diteliti kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas.

3. HASIL

Karakteristik Responden Petugas Loket Berdasarkan Umur

Responden petugas berdasarkan umur terdiri dari usia < 30 tahun sebanyak 22 orang (73%), usia 30 - 45 tahun sebanyak 7 orang (23%), usia > 45 tahun sebanyak 1 orang (4%).

Tabel 1. Karakteristik Responden Petugas Loket Berdasarkan Umur

	Karakteristik	Jumlah
Umur	< 30 tahun	22
	30-45 tahun	7
	> 45 tahun	1

Sumber: data primer, 2014

Karakteristik Responden Petugas Loket Berdasarkan Pendidikan

Responden petugas berdasarkan pendidikan terdiri dari SMA/SMK sebanyak 6 orang (20%), pendidikan D3 sebanyak 1 orang (4%), pendidikan S1/Profesi sebanyak 22 orang (73%), pendidikan S2 sebanyak 1 orang (3%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Petugas Loket Berdasarkan Pendidikan

	Karakteristik	Jumlah
Pendidikan	SMA/SMK	6
	D3	1
	S1/Profesi	22
	S2	1

Sumber: data primer, 2014

Karakteristik Responden Petugas Loket Berdasarkan Masa Kerja

Responden petugas berdasarkan masa kerja terdiri dari masa kerja < 1 tahun sebanyak 7 orang (23%), masa kerja 1-5 tahun sebanyak 19 orang (64%), masa kerja > 5 tahun sebanyak 4 orang (13%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Petugas Loket Berdasarkan Masa Kerja

	Karakteristik	Jumlah
Masa Kerja	< 1 tahun	7
	1-5 tahun	19
	> 5 tahun	4

Sumber : data primer, 2014

Karakteristik Responden Petugas Loket Berdasarkan Masa Kerja dibagian Pelayanan

Responden petugas berdasarkan masa kerja dibagian pelayanan terdiri dari petugas dengan masa kerja dibagian pelayanan < 1 tahun sebanyak 7 orang (23%), masa kerja 1-2 tahun sebanyak 11 orang (37%), masa kerja > 2 tahun sebanyak 12 orang (40%).

Tabel 4. Karakteristik Responden Petugas Loket Berdasarkan Masa Kerja di bagian Pelayanan

	Karakteristik	Jumlah
Masa kerja	< 1 tahun	7
	1-2 tahun	11
	> 2 tahun	12

Sumber: data primer, 2014

Karakteristik Responden Petugas Loket Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden petugas berdasarkan jenis kelamin terdiri dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 7 orang (23%), jenis kelamin perempuan sebanyak 23 orang (77%).

Tabel 5. Karakteristik Responden Petugas Loket Berdasarkan Jenis Kelamin

	Karakteristik	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-Laki	7
	Perempuan	23

Sumber : data primer, 2014

4. PEMBAHASAN

A. Kinerja Perspektif Pembelajaran Pertumbuhan

1) Penilaian Kuisioner Perspektif Pembelajaran Pertumbuhan

Penilaian dari perspektif pembelajaran pertumbuhan yang terdiri dari 5 variabel pertanyaan yang diberikan kepada petugas loket. Skala yang digunakan adalah Likert dengan skor mulai dari 1 (satu) sampai 4 (empat). Dengan masing-masing poin 1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Setuju, 4: Sangat Setuju sehingga dapat ditentukan nilai tingkat tiap pertanyaan adalah $3,26 - 4,00 =$ sangat Baik, $2,51 - 3,25 =$ Baik, $1,76 - 2,50 =$ Kurang Baik, $1,00 - 1,75 =$ Sangat Kurang Baik.

Dari rata-rata nilai pada tiap pertanyaan terhadap perspektif pembelajaran pertumbuhan dapat diketahui nilai tersebut berada pada tingkat penilaian yang baik dengan nilai mulai dari 2,87-3,13.

2) Penilaian Petugas Yang Mengikuti Pelatihan

Petugas Unit Layanan Terpadu sebagai salah satu yang berada digaris depan dalam memberikan pelayanan sudah seharusnya petugas diberikan pelatihan terkait pelayanan. Hasil penelitian persentase petugas yang mengikuti pelatihan meningkat pada tahun 2011 sebesar 82 %, tahun 2012 sebesar 91 % dan tahun 2013 sebesar 96 % ini dapat diartikan bahwa tiap tahunnya jumlah petugas yang mengikuti pelatihan mengalami peningkatan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan di Unit Layanan Terpadu. Pelatihan-pelatihan yang diikuti diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan produktivitas tenaga kerja (Novirani, 2013).

3) Penilaian Retensi Petugas

Jumlah dan persentase petugas terjadi peningkatan sekitar 35 % dari 39 menjadi 60 orang. Peningkatan petugas diantara tahun 2011 ke 2012 ini disebabkan pada tahun 2011 jumlah kunjungan menunjukkan nilai yaitu sekitar 30 ribu kunjungan, terbesar diantara tahun lainnya dengan melihat data kunjungan yang tinggi maka pada tahun 2012 petugas ditingkatkan jumlahnya agar petugas mampu memberikan pelayanan sesuai dengan jumlah kunjungan pada tahun tersebut

tetapi pada tahun 2012 kunjungan hanya sekitar 25 ribu orang oleh sebab itu petugas kembali diturunkan menjadi 51 orang atau menurun sekitar 17,56 % pada tahun 2013, jumlah ini sudah mampu melayani kunjungan yang ada.

B. Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

1) Penilaian Kuisioner Perspektif Proses Bisnis Internal

Hasil penilaian dari perspektif Proses Bisnis Internal yang terdiri dari 5 variabel pertanyaan yang diberikan kepada petugas loket. Skala yang digunakan adalah Likert dengan skor mulai dari 1 (satu) sampai 4 (empat). Dengan masing-masing poin 1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Setuju, 4: Sangat Setuju sehingga dapat ditentukan nilai tingkat tiap pertanyaan adalah $3,26 - 4,00 =$ sangat Baik, $2,51 - 3,25 =$ Baik, $1,76 - 2,50 =$ Kurang Baik, $1,00 - 1,75 =$ Sangat Kurang Baik.

Dari rata-rata nilai pada tiap pertanyaan terhadap perspektif Proses Bisnis Internal dapat diketahui nilai tersebut berada pada tingkat penilaian yang baik dan sangat baik dengan nilai mulai dari 2,87 - 3,43.

2) Data Waktu Pelayanan Petugas di Loket

Berdasarkan hasil dengan menggunakan 30 responden, secara keseluruhan menunjukkan rata-rata waktu pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI sebesar 10 menit, hal tersebut memberi gambaran untuk tiap 1 pelayanan diloket membutuhkan waktu sekitar 10 menit. Lamanya waktu pelayanan yang berbeda-beda bisa terjadi karena beberapa faktor, antara lain: 1). Tiap orang tidak hanya mengurus 1 perizinan atau tidak hanya memiliki 1 kepentingan pada tiap loket, ini yang menyebabkan perbedaan waktu tiap layanan; 2). Pengetahuan tiap orang berbeda-beda sehingga petugas membutuhkan waktu ekstra untuk menjelaskan 3). Terkadang adanya persyaratan pada perizinan yang tidak diberikan secara lengkap sehingga petugas harus memeriksa ulang untuk memastikan dokumen yang diberikan lengkap sesuai dengan persyaratan yang ada.

3) Inovasi Pelayanan Tahun 2011-2014

Unit Layanan Terpadu melakukan inovasi-inovasi baru untuk lebih meningkatkan pelayanannya. Proses inovasi ini dilakukan dengan memperhatikan pada besarnya permintaan dan kemampuan yang dimiliki. Salah satu contoh proses inovasi yang dilakukan adalah dikembangkannya layanan secara online.

Terlihat mulai dari bagian kepegawaian bahwa mulai tahun 2013 absensi pegawai sudah menggunakan single print sidik jari disini dapat mempermudah penilaian absensi karyawan dan pada tahun 2014 penilaian kinerja karyawan sudah melalui sistem online yaitu menggunakan SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang diisi pada sistem online pelaporan kerja yang dilakukan tiap harinya. Untuk Perizinan sarana penyalur, industri dan registrasi alat kesehatan & perbekalan kesehatan rumah tangga sudah dilakukan registrasi online mulai tahun 2012 ini mempermudah dalam mendaftarkan izinnya. Untuk STRA (Surat Tanda Registrasi Apoteker) sudah dilakukan registrasi online mulai tahun 2013 ini mempermudah para Apoteker untuk mengurus STRA (Surat Tanda Registrasi Apoteker) dan untuk Perizinan sarana PBF & Industri Farmasi sudah membuat sistem registrasi online mulai tahun 2013 dan sudah mulai disosialisasikan, serta mulai tahun 2014 pendaftaran Perizinan Sarana PBF dan Industri Farmasi akan menggunakan sistem online ini akan mempermudah dalam mendaftarkan izinnya.

C. Kinerja Perspektif Keuangan

1) Penilaian Kuisisioner Pada Perspektif Keuangan

Hasil penilaian dari perspektif keuangan yang terdiri dari 5 variabel pertanyaan yang diberikan kepada petugas loket. Skala yang digunakan adalah Likert dengan skor mulai dari 1 (satu) sampai 4 (empat). Dengan masing-masing poin 1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Setuju, 4: Sangat Setuju sehingga dapat ditentukan nilai tingkat tiap pertanyaan adalah 3,26 - 4,00= sangat Baik, 2,51 -3,25 = Baik, 1,76-2,50= Kurang Baik, 1,00-1,75= Sangat Kurang Baik.

Dari rata-rata nilai pada tiap

pertanyaan terhadap perspektif keuangan dapat diketahui nilai tersebut berada pada tingkat penilaian yang baik dengan nilai mulai dari 3,07 - 3,20

2) Penilaian Realisasi Keuangan Tahun 2011-2013

Dari anggaran dan realisasi keuangan bahwa realisasi anggaran dana pada tahun 2011 sebesar 62,01 %, kemudian tahun 2012 sebesar 96,45 % dan tahun 2013 sebesar 90,18 %. Dengan hasil persentase realisasi dana dari tahun 2011, 2012, 2013, maka dapat dinyatakan bahwa anggaran yang direalisasikan secara optimal paling besar pada tahun 2012 sebesar 96,45 % dengan sisa anggaran 3.55 % sedangkan anggaran yang direalisasikan paling rendah berada pada tahun 2011 sebesar 62,01 % dengan sisa anggaran 37.99 %. Ini berarti pelaksanaan aktivitas dibidang keuangan yang ada di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI paling besar terjadi pada tahun 2012.

Untuk mengetahui perbandingan anggaran dengan menggunakan analisis pertahun mulai tahun 2011-2013 dimana tahun 2011 yang dijadikan sebagai tahun dasar maka diperoleh hasil jumlah persentase anggaran antara pada tahun 2012 mengalami penurunan sebesar 2.74 % dari tahun 2011, penurunan anggaran tahun 2012 disebabkan karena realisasi anggaran pada tahun 2011 yang digunakan sangat rendah atau tidak optimal dan pada tahun 2013 mengalami peningkatan sebesar 31.99% dari tahun 2012, peningkatan ini disebabkan karena penggunaan anggaran yang menghasilkan realisasi paling besar pada tahun 2012 sehingga berakibat peningkatan anggaran pada tahun 2013.

5. KESIMPULAN

Secara umum kinerja Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI dapat dinilai sudah baik dilihat dari hasil pencapaian perspektif pembelajaran pertumbuhan, proses bisnis internal, dan keuangan. Berdasarkan perspektif pembelajaran pertumbuhan terlihat bahwa hampir seluruhnya mengikuti pelatihan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik. Jumlah petugas Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan sehingga

semua dapat terlayani. Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal diketahui bahwa sudah melakukan inovasi-inovasi pada saat melakukan pelayanan dan waktu yang digunakan setiap pelayanan. Pelayanan di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI sebagian besar sudah menggunakan sistem online membuat lebih mudah, cepat dan akurat. Kinerja Perspektif Keuangan terhadap realiasi anggaran yang disediakan digunakan untuk mendukung kinerja Unit Layanan Terpadu. Setiap tahunnya anggaran di Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI mengalami peningkatan tiap tahunnya agar dapat menunjang pelayanan yang diberikan.

Untuk evaluasi selanjutnya perlunya dilakukan pelatihan untuk petugas terkait persyaratan, tata cara dan prosedur serta peraturan yang ada. Perlunya peningkatan dan perluasan inovasi terhadap sistem yang telah ada agar lebih baik lagi. Perlunya monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan pelanggan khususnya daya tanggap terhadap masalah yang dihadapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aurora, Novella. (2010). *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Mahsun, Mohamad. (2013). *Pengukuran Kinerja Sektor Pelayanan Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Nor, Wahyudi. (2012). *Penerapan Balanced Scorecard Pada Pemerintah Daerah*. Jurnal Akutansi Dan Bisnis. 7 (2): 281
- Novirani, Dwi & Sugih Arijanto. (2013). *Analisis Perspektif Pelanggan Dengan Sasaran Strategis Pendekatan Balanced Scorecard (BSC)*. Jurusan Teknik Industri Itenas, 1 (2): 277
- Peraturan Pemerintah RI. (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Presiden RI. (2009). *Peraturan Pemerintah RI Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal*
- Pramadhany, Wahyu Eko Yuzandra. (2011). *Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Penilaian Kinerja Pada Organisasi Nirlaba (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Bhayangkara Semarang)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Rusdiyanto, Ahmad Falah. (2011). *Analisis Kinerja dengan pendekatan Balanced Scorecard pada PDAM Kabupaten Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Swardika, I Nyoman. (2011). *Analisis Kinerja Organisasi Sektor Publik Menggunakan Balanced Scorecard (Studi Pada Badan Penelitian dan Pendidikan Provinsi Jawa Timur)*. Tesis. Malang: Universitas Brawijaya
- Wahyuni, Sri. (2011). *Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada PT. Semen Bosowa Maros*. Sripsi. Makasar: Universitas Hasanuddin
- Wicaksono, B. (2013). *Manajemen Strategis Dalam Balanced Scorecard Pada Organisasi Publik*. Jurnal Analisa, 1 (2): 54 – 61.