



# Implementation of the Balanced Scorecard (BSC) in Measuring Community Health Center Performance: A Case Study in West Obi District, South Halmahera Regency

(Implementasi Balanced Scorecard (BSC) dalam Pengukuran Kinerja Pusat Kesehatan Masyarakat: Studi Kasus di Distrik West Obi, Kabupaten Halmahera Selatan)

Naswan Hadilia <sup>1✉</sup> dan Aspiati A. Samiun <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Ternate, Indonesia.

✉ Email : [naswanhadilia@gmail.com](mailto:naswanhadilia@gmail.com)

Info Artikel :  Artikel Penelitian  Artikel Pengabdian  Riview Artikel

Diterima : 19 Okt 2025, Disetujui : 26 Nov 2025, Publikasi On-Line : 28 Nov. 2025

## Abstract

This study aims to assess organizational performance using the Balanced Scorecard approach, which encompasses four perspectives: financial, customer, internal business processes, and growth and learning. The assessment was conducted qualitatively by analyzing the average value, score, and performance category for each perspective. The results indicate that overall organizational performance is in the good category, although there is variation in achievement across perspectives. The financial perspective obtained an average score of 79, categorized as good, indicating effective and efficient financial management. The customer perspective recorded an average score of 76.8, categorized as good, reflecting that service quality and user satisfaction levels have been met. The internal business process perspective demonstrated the most outstanding performance, with an average score of 73, categorized as very good, indicating that operational processes and work procedures are running optimally. Meanwhile, the growth and learning perspective obtained the highest average score, 80.4, categorized as good, demonstrating the organization's commitment to human resource development, learning, and innovation. Overall, the results of this study confirm that the Jikohai Community Health Center in West Obi District has good performance with the main strengths in the aspects of internal processes and learning, but a continuous improvement strategy is still needed so that balance and optimization of performance between perspectives can be achieved.

**Keyword:** *Balanced Scorecard, Performance Measurement, Community Health Center, West Obi District, South Halmahera Regency.*

## I. PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, khususnya di wilayah kecamatan dan daerah terpencil. Sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan, Puskesmas tidak hanya dituntut memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif,

tetapi juga harus mampu menunjukkan kinerja organisasi yang efektif, efisien, dan akuntabel (Olden & Smith, 2008). Dalam konteks otonomi daerah dan reformasi birokrasi sektor publik, pengukuran kinerja Puskesmas menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa sumber daya publik yang terbatas telah digunakan secara optimal dan selaras dengan tujuan pembangunan kesehatan daerah (Sirajuddin et al., 2021).

Namun demikian, praktik pengukuran kinerja Puskesmas selama ini cenderung masih berfokus pada indikator keuangan dan indikator output administratif, seperti realisasi anggaran, capaian program, serta laporan rutin kegiatan (Amer et al., 2022). Pendekatan tersebut belum sepenuhnya mampu menggambarkan kinerja organisasi secara komprehensif, terutama dalam aspek non-keuangan seperti kepuasan pasien, kualitas proses pelayanan, kapasitas sumber daya manusia, serta kemampuan organisasi dalam berinovasi dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan. Akibatnya, evaluasi kinerja Puskesmas sering kali bersifat parsial dan kurang memberikan dasar yang kuat bagi perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) (Stewart & Bestor, 2000).

Kondisi tersebut juga ditemukan pada Puskesmas di Kecamatan Obi Barat, Kabupaten Halmahera Selatan, yang memiliki karakteristik geografis kepulauan, keterbatasan akses transportasi, serta keterbatasan sumber daya kesehatan. Tantangan tersebut berdampak pada mutu pelayanan, efektivitas pelaksanaan program kesehatan, serta persepsi masyarakat terhadap layanan Puskesmas. Dalam situasi seperti ini, diperlukan suatu pendekatan pengukuran kinerja yang tidak hanya menilai aspek keuangan, tetapi juga mampu menangkap kinerja pelayanan, proses internal, serta pengembangan kapasitas organisasi secara menyeluruh (Yang, 2022).

*Balanced Scorecard* (BSC) merupakan salah satu kerangka pengukuran kinerja yang dinilai relevan untuk menjawab kebutuhan tersebut. BSC mengintegrasikan empat perspektif utama, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (Aprillia, 2016). Dalam sektor publik dan layanan kesehatan, *Balanced Scorecard* telah banyak diadaptasi sebagai alat manajemen strategis yang mampu menerjemahkan visi dan misi organisasi ke dalam indikator kinerja yang terukur dan seimbang antara aspek keuangan dan non-keuangan (Naswan Hadilia, 2025).

Implementasi *Balanced Scorecard* pada Puskesmas diharapkan dapat memberikan gambaran kinerja yang lebih objektif dan komprehensif, sekaligus menjadi dasar bagi pengambilan keputusan manajerial dan perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pendekatan ini, Puskesmas tidak hanya dinilai dari kemampuan menyerap anggaran, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat, efektivitas proses pelayanan, serta

kesiapan sumber daya manusia dan sistem pendukungnya (Sari & Furqani, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam implementasi *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja Puskesmas di Kecamatan Obi Barat, Kabupaten Halmahera Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan model pengukuran kinerja Puskesmas yang lebih holistik dan kontekstual, serta menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan tata kelola dan kualitas pelayanan kesehatan dasar.

## II. METODE PENELITIAN

### Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif yang digunakan yaitu perspektif keuangan (Ekonomi, Efektif dan Efisien). Tetapi karena entitas atau objek penelitian tidak memiliki pendapatan maka pengukuran keuangannya dapat diukur dengan rasio yaitu efektif dan efisien. Untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi pengelolaan belanja menggunakan perbandingan antara realisasi belanja dengan target belanja selama 5 (lima) tahun yaitu Laporan Realisasi Anggaran Puskesmas Jikohai Tahun 2022-2024. Berikut rumus dan kriteria yang digunakan:

#### *Rasio Efektifitas*

$$\text{Efektifitas} = \frac{\text{Realisasi Angg. Belanja}}{\text{Target Angg. Belanja}} \times 100\%$$

#### *Rasio Efisiensi*

Rasio yang menghasilkan output yang maksimal dengan pengelolaan dan penggunaan sumber daya (dana) yang seminimal mungkin. Berikut rumus dan kriteria yang digunakan:

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Realisasi Angg. Belanja Lang.}}{\text{Realisasi Angg. Belanja}} \times 100\%$$

### Analisis Data Kualitatif

Untuk mengukur kinerja dari ketiga perspektif lainnya yaitu perspektif pelanggan, proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran. Ketiga perspektif tersebut diukur dengan cara menyebarkan kuesioner menggunakan skala 5 poin, kemudian hasilnya akan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

#### *Perspektif Pelanggan*

Perspektif Pelanggan dapat diukur menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Skor Presepsi}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

### Perpektif Proses Bisnis Internal dan Pertumbuhan Serta Pembelajaran

Perspektif Proses Bisnis Internal dan Pertumbuhan Serta pembelajaran dapat diukur menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Perspektif Keuangan

#### Rasio Efektifitas

Analisis rasio efektifitas ini digunakan untuk menganalisis seluruh sumber daya keuangan, dimana pada Puskesmas Jikohai terdiri dari 2 (dua) sumber keuangan, yakni: (1) Dana Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan (2) Bantuan Operasional Kesehatan (BOK). Berdasarkan Laporan Realisasi Anggaran pengelolaan Dana Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), rasio efektifitas menunjukkan bahwa capaian kinerja pada tahun 2022 sebesar 92% menunjukkan tingkat efektifitas yang sangat tinggi, Pada tahun 2023, rasio efektifitas menurun menjadi 86%, yang menandakan terjadinya penurunan kemampuan organisasi dalam mencapai target kinerja. Meskipun demikian, capaian ini masih

berada dalam kategori efektif, namun tidak seoptimal tahun sebelumnya. Selanjutnya, pada tahun 2024 rasio efektifitas kembali menurun menjadi 84%, yang menunjukkan bahwa efektifitas pelaksanaan kegiatan semakin melemah. Meskipun masih tergolong cukup efektif. Kondisi ini menegaskan pentingnya perbaikan menyeluruh dalam perencanaan, pelaksanaan, serta sistem pengendalian kinerja agar efektifitas organisasi dapat ditingkatkan kembali dan tujuan strategis dapat tercapai secara optimal.

Laporan Realisasi Anggaran pengelolaan dari sumber Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) selama periode 2022–2024, terlihat adanya tren peningkatan kinerja pengelolaan anggaran yang cukup signifikan. Pada tahun 2022 tingkat efektifitas tercatat sebesar 84 persen dan dikategorikan cukup efektif, Pada tahun 2023, efektifitas meningkat menjadi 86 persen dan tetap berada dalam kategori cukup efektif. Selanjutnya, pada tahun 2024, tingkat efektifitas kembali meningkat menjadi 87 persen dengan kategori yang masih cukup efektif. Kondisi ini mengindikasikan keberhasilan dalam memperkuat tata kelola, meningkatkan akuntabilitas, serta memastikan dana benar-benar mendukung pencapaian tujuan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jikohai Kecamatan Obi Barat Kabupaten Halmahera Selatan secara optimal dan berkelanjutan.

**Tabel 1** Tingkat efektifitas JKN dan BOK

Sumber Dana	Tahun	Rasio Efektifitas	Derajat Pengelolaan
Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	2022	92 %	Efektif
	2023	86 %	Cukup Efektif
	2024	84 %	Cukup Efektif
Bantuan Operasional kesehatan (BOK)	2022	84 %	Cukup Efektif
	2023	86 %	Cukup Efektif
	2024	87 %	Cukup Efektif

*Sumber: Data diolah (2025)*

#### Rasio Efisiensi

Laporan Realisasi Anggaran pengelolaan Dana Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) data tingkat efisiensi selama periode 2022–2024, dapat disimpulkan bahwa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada periode 2022–2024, tingkat efisiensi menunjukkan kinerja yang relatif stabil meskipun mengalami penurunan pada awal periode. Pada tahun 2022, capaian sebesar 71% mengindikasikan bahwa pelaksanaan program JKN telah berjalan secara efisien, dengan pemanfaatan sumber daya yang cukup optimal terhadap target yang ditetapkan. Namun, pada

tahun 2023 terjadi penurunan capaian menjadi 68%, yang mengindikasikan adanya penurunan efisiensi meskipun masih berada dalam kategori efisien. Kondisi ini berlanjut pada tahun 2024 dengan capaian yang tetap berada pada angka 68%, menunjukkan bahwa kinerja efisiensi program JKN cenderung stagnan. Secara keseluruhan, meskipun program JKN tetap dikelola secara efisien selama tiga tahun tersebut, diperlukan upaya perbaikan dan penguatan strategi pengelolaan agar tingkat efisiensi dapat ditingkatkan kembali pada periode selanjutnya.

Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) pada periode 2022-2024, tingkat efisiensi menunjukkan kecenderungan menurun meskipun masih berada dalam kategori efisien. Pada tahun 2022, capaian sebesar 79% menandakan bahwa pengelolaan dan pemanfaatan dana BOK telah berlangsung secara efisien dengan tingkat optimalisasi yang relatif baik. Selanjutnya, pada tahun 2023 terjadi penurunan capaian menjadi 73%, yang mengindikasikan adanya penurunan efisiensi dalam pelaksanaan program, walaupun penggunaan sumber daya masih tergolong efisien. Penurunan ini berlanjut pada tahun 2024 dengan

capaian sebesar 72%, yang menunjukkan bahwa efisiensi pengelolaan BOK cenderung mengalami pelemahan secara bertahap. Secara keseluruhan, kondisi ini menegaskan perlunya evaluasi dan penguatan pengelolaan program BOK agar efisiensi dapat ditingkatkan dan keberlanjutan kinerja operasional tetap terjaga pada tahun-tahun berikutnya.

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa derajat efisiensi memiliki nilai yang bervariasi. Selanjutnya, apabila merujuk pada rasio efisiensi, maka data tersebut dapat ditampilkan pada tabel berikut.

**Tabel 2.** Tingkat efisiensi JKN dan BOK

Sumber Dana	Tahun	Rasio Efisiensi	Derajat Pengelolaan
Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	2022	71 %	Efisien
	2023	68 %	Efisien
	2024	68 %	Efisien
Bantuan Operasional kesehatan (BOK)	2022	79 %	Efisien
	2023	73 %	Efisien
	2024	72 %	Efisien

*Sumber : Data diolah (2025)*

### Perspektif Pelanggan

Kepuasan pelanggan atau pengguna jasa mencerminkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya. Semakin tinggi tingkat kepuasan akan menunjukkan outcome (dampak) kebijakan secara positif begitu pula sebaliknya.

Mendudukan pelanggan sebagai mitra adalah upaya organisasi untuk bisa lebih obyektif dan tidak berjarak dengan masyarakat (Norton & Kaplan, 2018). Berikut ini ringkasan pengukuran kinerja perpektif pelanggan.

**Tabel 3.** Ringkasan pengukuran kinerja perpektif pelanggan

No Item	Aspek yang Diukur	Total Skor Presepsi	Total Skor Harapan	Nilai Skor	Kategori
1	Wujud Fisik ( <i>Tangibility</i> )	145	220	65	Cukup Memuaskan
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	160	220	72	Memuaskan
3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	186	220	84	Memuaskan
4	Kepastian ( <i>Assurance</i> )	182	220	82	Memuaskan
5	Empati ( <i>Empathy</i> )	180	220	81	Memuaskan
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>				<b>76</b>	<b>Memuaskan</b>

*Sumber : Data diolah (2025)*

### Perspektif Proses Bisnis Internal

Tujuan utama dari proses bisnis internal pemerintahan adalah untuk menjamin bahwa setiap aktivitas organisasi yakni: (1) dilaksanakan sesuai mandat tugas dan fungsi, (2) Memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan, (3) Dapat diukur, ditelusuri, dan disempurnakan secara berkelanjutan. Berikut adalah Ringkasan Pengukuran Kinerja dari Perspektif Proses Bisnis Internal (Tabel 4).

### Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif ini merupakan fondasi penting bagi pertumbuhan dan peningkatan jangka panjang organisasi, karena berfokus pada kemampuan organisasi untuk belajar, berkembang, dan beradaptasi terhadap perubahan. Berikut ringkasan pengukuran Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (Tabel 5).

**Tabel 4.** Ringkasan pengukuran kinerja dari perspektif proses bisnis internal

Dimensi	No. Item	Aspek yang diukur	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Nilai Skor (%)	Kategori
Fasilitas	1	Kondisi Sarana	65	94	70	Memuaskan
	2	Jumlah Sarana	56	94	60	Cukup
	3	Kelayakan	60	94	64	Memuaskan
<b>Rata-Rata Dimensi Fasilitas</b>					<b>65</b>	<b>Cukup Memuaskan</b>
Sumber Daya Manusia	4	Kesesuaian jumlah pegawai	55	94	59	Cukup
	5	Kesesuaian kualifikasi pendidikan	57	94	61	Memuaskan
	6	Kesesuaian pendidikan dan penempatan	69	94	74	Memuaskan
<b>Rata-Rata Dimensi Sumber Daya Manusia</b>					<b>64</b>	<b>Cukup Memuaskan</b>
Proses	7	Ketepatan pelaksanaan program dengan rencana	82	94	87	Sangat Memuaskan
	8	Kemampuan pegawai dalam mengatasi hambatan	85	94	90	Sangat Memuaskan
	9	Kesesuaian pemberian pelayanan	87	94	92	Sangat Memuaskan
<b>Rata-Rata Dimensi Proses</b>					<b>89</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

Sumber : Data diolah (2025)

Tabel 5. Ringkasan pengukuran perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

Dimensi	No. Item	Aspek yang diukur	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Nilai Skor (%)	Kategori
Kemampuan	1	Kepuasan pegawai terhadap program pengembangan	75	94	79	Memuaskan
	2	Pembinaan oleh pimpinan	80	94	85	Sangat memuaskan
	3	Kondisi lingkungan kerja yang aman	80	94	85	Sangat memuaskan
<b>Rata-Rata dimensi Kemampuan</b>					<b>83</b>	<b>Memuaskan</b>
Motivasi	4	Sistem Reward	70	94	74	Memuaskan
	5	Kesempatan mengembangkan diri	75	94	79	Memuaskan
<b>Rata-Rata dimensi Motivasi</b>					<b>76</b>	<b>Memuaskan</b>

Sumber : Data diolah (2025)

## Pengukuran Kinerja Secara Menyeluruh

Berikut ini merupakan hasil pengukuran kinerja secara menyeluruh, meliputi dimensi keuangan, dimensi pelanggan, dimensi proses

bisnis internal, serta dimensi pertumbuhan dan pembelajaran. Berikut disajikan ringkasan pengukuran untuk seluruh dimensi tersebut.

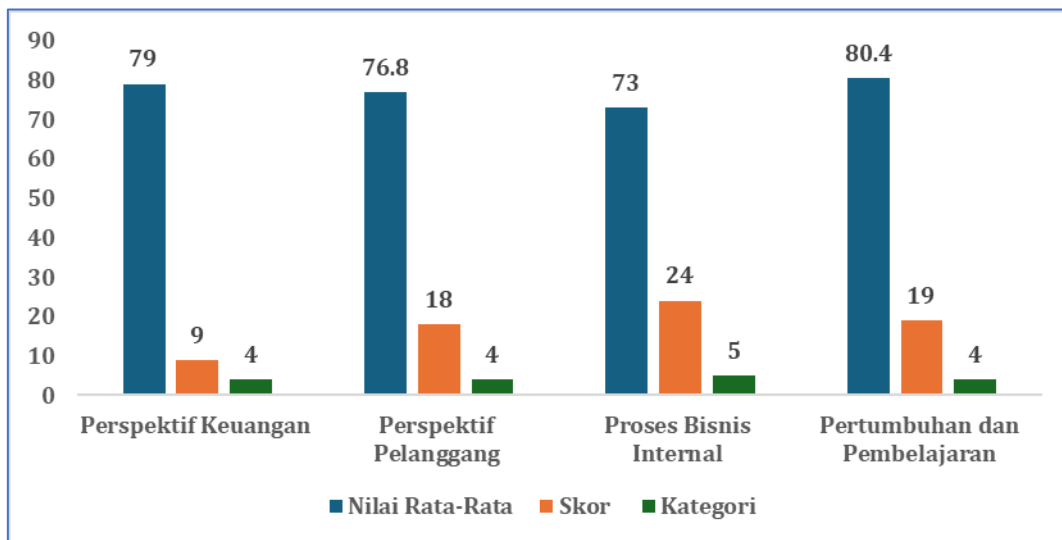
**Tabel 6.** Ringkasan Pengukuran Secara Menyeluruh

No	Perspektif	Dimensi	Aspek yang diukur	Nilai (%)	Skor	Kategori	
I	Keuangan	Anggaran Belanja	Efektif	86	5	SB	
			Efisien	72	4	B	
<b>Total Skor Perpektif Keuangan</b>						<b>9</b>	
II	Pelanggan	Kepuasan Pelanggan (Masyarakat)	Wujud Fisik ( <i>Tangibility</i> )	65	3	Cukup Memuaskan	
			Keandalan ( <i>Reliability</i> )	72	3	Memuaskan	
			Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	84	4	Memuaskan	
			Kepastian ( <i>Assurance</i> )	82	4	Memuaskan	
			Empati ( <i>Empathy</i> )	81	4	Memuaskan	
<b>Total Skor Perpektif Kepuasan Pelanggan</b>						<b>18</b>	
III	Proses Bisnis Internal	Sumber Daya Manusia	Kondisi Sarana	70	3	Memuaskan	
			Fasilitas	Jumlah Sarana	60	3	Cukup Memuaskan
				Kelayakan	64	3	Cukup Memuaskan
			Proses	Kesesuaian jumlah pegawai	59	3	Cukup Memuaskan
				Kesesuaian kualifikasi pendidikan	61	3	Cukup Memuaskan
				Kesesuaian pendidikan dan penempatan	74	3	Memuaskan
			Proses	Ketepatan pelaksanaan program dengan rencana	87	5	Sangat Memuaskan
				Kemampuan pegawai dalam mengatasi hambatan	90	5	Sangat Memuaskan
				Kesesuaian pemberian pelayanan	92	5	Sangat Memuaskan
				<b>Total Skor Perpektif Proses Bisnis Internal</b>			
IV	Pertumbuhan dan Pembelajaran	Kemampuan	Kepuasan pegawai terhadap program pengembangan	79	3	Memuaskan	
			Pembinaan oleh pimpinan	85	4	Sangat memuaskan	
			Kondisi lingkungan kerja yang aman	85	4	Sangat memuaskan	
			Motivasi	Sistem Reward	74	4	Memuaskan
				Kesempatan mengembangkan diri	79	4	Memuaskan
<b>Total Skor Perpektif Pertumbuhan dan Pembelajaran</b>						<b>19</b>	
<b>Total Skor Keseluruhan</b>						<b>70</b>	

Sumber : Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel hasil pengukuran tersebut, diketahui bahwa total skor kinerja Puskesmas Jikohai Kecamatan Obi Barat, Kabupaten Halmahera Selatan, adalah 70. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja secara keseluruhan berada dalam kategori *Baik*. Secara

umum, Puskesmas Jikohai Kecamatan Obi Barat telah menunjukkan kinerja yang baik pada aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.



**Gambar 1.** Pendekatan Balanced Scorecard

Hasil penilaian kinerja Puskesmas Jikohai Kecamatan Obi Barat Kabupaten Halmahera Selatan berdasarkan pendekatan Balanced Scorecard menunjukkan bahwa keempat perspektif berada pada tingkat kinerja yang relatif baik, meskipun terdapat variasi capaian antar perspektif. Perspektif keuangan memperoleh nilai rata-rata 79 dengan skor 9 dan berada pada kategori Baik, yang mengindikasikan bahwa pengelolaan keuangan telah berjalan cukup efektif dan efisien, namun masih memerlukan penguatan dalam optimalisasi perencanaan dan pengendalian anggaran. Perspektif pelanggan mencatat nilai rata-rata 76,8 dengan skor 18 dan kategori Baik, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan telah terpenuhi dengan baik, meskipun masih terdapat ruang perbaikan untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Selanjutnya, perspektif proses bisnis internal memperoleh nilai rata-rata 73 dengan skor 24 dan berada pada kategori Baik Sekali, yang mencerminkan bahwa proses operasional internal telah berjalan relatif baik dan cenderung lebih matang dibandingkan perspektif lainnya, terutama dalam hal prosedur kerja dan efektivitas layanan. Sementara itu, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mencatat nilai rata-rata tertinggi, yaitu 80,4 dengan skor 19 dan kategori Baik, yang menunjukkan bahwa organisasi telah memberikan perhatian yang cukup terhadap pengembangan sumber daya manusia, pembelajaran, dan inovasi. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa kinerja organisasi berada pada kondisi yang baik, dengan kekuatan utama pada aspek pembelajaran serta proses internal, namun tetap diperlukan strategi peningkatan berkelanjutan agar kinerja antar perspektif dapat semakin seimbang dan optimal.

#### IV. PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja keuangan Puskesmas Jikohai Kecamatan Obi Barat, Kabupaten Halmahera Selatan, yang dianalisis menggunakan pendekatan Balanced Scorecard, dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi secara keseluruhan berada pada kategori baik, dengan capaian yang relatif seimbang di keempat perspektif. Perspektif keuangan dan pelanggan menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya serta kualitas pelayanan telah berjalan efektif, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan dalam perencanaan anggaran dan penguatan kepuasan serta loyalitas pengguna layanan. Perspektif proses bisnis internal menjadi aspek yang paling menonjol dengan kategori baik sekali, menandakan bahwa mekanisme operasional dan prosedur kerja telah terlaksana secara optimal dan mendukung pencapaian kinerja organisasi. Sementara itu, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang memiliki nilai rata-rata tertinggi mencerminkan komitmen organisasi dalam pengembangan sumber daya manusia dan inovasi sebagai fondasi keberlanjutan kinerja. Dengan demikian, organisasi memiliki dasar kinerja yang kuat, namun tetap memerlukan strategi perbaikan berkelanjutan agar seluruh perspektif dapat berkembang secara lebih seimbang dan optimal di masa mendatang.

#### Daftar Pustaka

Amer, F., Hammoud, S., Khatatbeh, H., Lohner, S., Boncz, I., & Endrei, D. (2022). The deployment of balanced scorecard in health care organizations: is it beneficial? A

- systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 65.
- Aprillia, W. R. (2016). Desain Pengukuran Kinerja Puskesmas Dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmiah FEB*, 5(2), 5–24.
- Naswan Hadilia, A. A. S. (2025). Balanced Scorecard As A Performance Measurement Instrument For The Obi District Government, South Halmahera Regency. *Jurnal Sains Sosial Dan Humaniora (JSSH)*, Vol. 5 No. 2 (2025), 91–98.
- Norton, D. P., & Kaplan, R. S. (2018). Balanced scorecard. In *The Palgrave encyclopedia of strategic management* (pp. 80–84). Springer.
- Olden, P. C., & Smith, C. M. (2008). HOSPITALS, COMMUNITY HEALTH, AND BALANCED SCORECARDS. *Academy of Health Care Management Journal*, 4(1).
- Sari, W. M., & Furqani, A. (2020). Analisis Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Penilaian Kinerja Pada UPT. Puskesmas Legung. *Journal of Accounting and Financial Issue (JAFIS)*, 1(2), 80–90.
- Sirajuddin, S., Annihlah, A., & Anggraeni, S. K. (2021). Usulan peningkatan kualitas kinerja layanan kesehatan menggunakan integrasi metode balance scorecard, AHP, dan Omax (studi kasus: Puskesmas Ciwandan). *Journal Industrial Servicess*, 7(1), 176–183.
- Stewart, L. J., & Bestor, W. E. (2000). Applying a balanced scorecard to health care organizations. *Journal of Corporate Accounting & Finance*, 11(3), 75–82.
- Yang, G. (2022). The construction of nursing performance evaluation model in community health service center based on the balanced scorecard and hygiene factors. *Scientific Reports*, 12(1), 21793.



Copyright© 2025. Naswan Hadilia, Aspiati A. Samiun

