

**ANALISIS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH DAERAH DENGAN  
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS  
PADA DINAS KESEHATAN KOTA METRO, LAMPUNG)**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
ARDIAN RIDO DWI RAHMANDA  
NPM. 18630029**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
TAHUN 2022**



**ANALISIS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH DAERAH DENGAN  
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS  
PADA DINAS KESEHATAN KOTA METRO, LAMPUNG)**

**SKRIPSI**

**Diajukan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Akuntansi**

**Oleh:  
ARDIAN RIDO DWI RAHMANDA  
NPM. 18630029**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**

**ANALISIS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH DAERAH DENGAN  
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS  
PADA DINAS KESEHATAN KOTA METRO, LAMPUNG)**

**Ardian Rido Dwi Rahmanda**

**Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Metro, Kota Metro, Lampung, Indonesia**

Email: [ardianrdidodr@gmail.com](mailto:ardianrdidodr@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro, Lampung dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Pengukuran kinerja dilakukan berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Tipe penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kualitatif (*mix methods*) dengan menggunakan studi kasus di Dinas Kesehatan Kota Metro, Lampung. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi, kuesioner, dan wawancara. Responden berasal dari masyarakat pengguna jasa dan pegawai Dinas Kesehatan Kota Metro, Lampung. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Perspektif keuangan diukur menggunakan pendekatan *value for money*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro, Lampung dilihat dari Perspektif Pelanggan, Keuangan, Proses Bisnis Internal, serta Pertumbuhan dan Pembelajaran, secara keseluruhan memiliki kualitas kinerja baik.

**Kata kunci:** Pengukuran Kinerja 1; *Balanced Scorecard* 2; Dinas Kesehatan Kota Metro, Lampung 3;

**PERFORMANCE ANALYSIS OF LOCAL GOVERNMENT INSTITUTIONS  
WITH BALANCED SCORECARD APPROACH (CASE STUDY IN  
METRO CITY HEALTH DEPARTMENT, LAMPUNG)**

**Ardian Rido Dwi Rahmanda**

**S1 Accounting Study Program Faculty of Economics and Business  
University Muhammadiyah of Metro, Metro City, Lampung, Indonesia**

Email: [ardianriddodr@gmail.com](mailto:ardianriddodr@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to measure the performance of the Metro City Health Office, Lampung using the Balanced Scorecard approach. Performance measurement is carried out based on four perspectives of the Balanced Scorecard, namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and growth and learning perspective. This type of research is quantitative qualitative research (mix methods) using case studies at the Metro City Health Office, Lampung. Sources of data used are primary and secondary data sources. Collecting data using the method of documentation, questionnaires, and interviews. Respondents came from community service users and employees of the Metro City Health Service, Lampung. The sampling technique used was purposive sampling and convenience sampling. The financial perspective is measured using a value for money approach. The results of this study indicate that the performance of the Metro City Health Office, Lampung seen from the perspective of customers, finance, internal business processes, and growth and learning, overall has good performance quality.*

**Keywords:** Performance Measurement 1; Balanced Scorecard 2; Metro City Health Office, Lampung 3;

## RINGKASAN

**Ardian Rido Dwi Rahmanda. 2022.** Analisis Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada Dinas Kesehatan Kota Metro, Lampung). Pembimbing (1) Suyanto, S.E., M.Si., Akt., CA., ACPA., CRA. (2) Elmira Febri Darmayanti, S.E., M.A.B.

**Kata Kunci:** Kinerja ,Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Dinas Kesehatan Kota Metro, Lampung

Paragraf pertama ini berisi latar belakang masalah. Sejalan dengan ditetapkannya Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) maka setiap instansi pemerintah diwajibkan untuk menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) sebagai bahan pertanggungjawaban kinerja instansi tersebut. Dengan adanya LKIP diharapkan selain dapat mendukung penyelenggaraan pemerintah yang transparan dan akuntabel, juga dapat menjadi sarana strategis untuk mengevaluasi diri dalam rangka peningkatan kinerja di masa yang akan datang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Paragraf kedua berisi tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro bila diukur menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dilihat dari perspektif keuangan, Untuk mengetahui kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro bila diukur menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* perspektif pelanggan, Untuk mengetahui kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro bila diukur menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* perspektif proses bisnis internal, Untuk mengetahui kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro bila diukur menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, Untuk mengetahui kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro secara keseluruhan bila diukur menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*.

Paragraf ketiga berisi jenis penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif kuantitatif (*mix methods*). Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa, pegawai baik PNS maupun non PNS dilingkungan Dinas Kesehatan Kota Metro. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dimana kuesioner menjadi metode pengumpulan data dan data sekunder dalam penelitian ini berupa: data tentang gambaran umum Dinas Kesehatan Kota Metro dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah periode 2020. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang dibagikan menggunakan angket kepada masyarakat pengguna jasa, pegawai baik PNS maupun non PNS di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Metro. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa, pegawai baik PNS maupun non PNS di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Metro. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Paragraf keempat berisi hasil penelitian dan kesimpulan. Berdasarkan hasil uji tahapan validitas sampai dengan uji realibilitas yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa bahwa kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro, Lampung dilihat dari Perspektif Pelanggan, Perspektif Keuangan, Perspektif Proses Bisnis Internal, serta Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran, secara keseluruhan memiliki kualitas kinerja baik.

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**“ANALISIS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH DAERAH DENGAN**  
**PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS**  
**PADA DINAS KESEHATAN KOTA METRO, LAMPUNG)”**  
**ARDIAN RIDO DWI RAHMANDA**  
**NPM. 18630029**

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

Metro, 5 April 2022

Pembimbing I,



**Suyanto, S.E., M.Si., Akt., CA., ACPA., CRA.**

**NIDN. 0020048101**

Pembimbing II,



**Elmira Febri Darmayanti, S.E., M.A.B.**

**NIDN. 0211028802**

Mengetahui :

Kepala Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro



**Elmira Febri Darmayanti, S.E., M.A.B.**

**NIDN. 021102880**

HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI

“ANALISIS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH DAERAH DENGAN  
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS  
PADA DINAS KESEHATAN KOTA METRO, LAMPUNG)”

ARDIAN RIDO DWI RAHMANDA

NPM. 18630029

Skripsi telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan Lulus, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 11 April 2022

Tempat : Ruang sidang FEB UM Metro

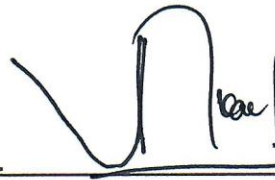
Tim Penguji



Suyanto, S.E., M.Si., Akt., CA., ACPA., CRA. (Penguji 1)  
NIDN. 0020048101



Elmira Febri Darmayanti, S.E., M.A.B. (Penguji 2)  
NIDN. 0211028802



H. Jawoto Nusantoro, S.E., M.Si. (Penguji Utama)  
NIDN. 0219127001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Metro



H. Suwarto, S.E., M.M  
NIDN. 0210036801



## MOTTO

“Modernisasi tanpa edukasi hanya akan melahirkan generasi yang hanya tahu cara mengambil tapi lupa cara memberi”

**(Jerinx)**

*“Ketakutan harus dilawan. Jika kamu menghamba pada ketakutan, maka kamu hanya akan memperpanjang barisan perbudakan.”*

**(Wiji Tukul)**

*“Terbentur!! Terbentur!! Terbentur!! TERBENTUK!!”*

**(Tian Malaka)**

## PERSEMBAHAN

Dengan hati yang tulus dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini maka penulis mempersembahkan skripsi ini kepada

1. Bapak dan Ibu ( Bapak Sugiman dan Ibu Sri Suprapti ) tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan tak henti – henti memberikan dukungan, serta senantiasa berdoa untuk keberhasilan serta segala yang terbaik untuk penulis, terimakasih atas segala doa kalian yang tulus, semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau.
2. Kakak ku Lucky Tyas Maulandari dan Ernanda Rizky Setyawan serta Adik ku Revand Aditya Rahmanda yang selalu mendukung dan mendo'akan.
3. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
4. Para sahabat-sahabatku yang selalu memberikan kenangan terindah dalam perjalanan studiku.
5. Para rekan-rekan seperjuangan khususnya kelas Akuntansi A angkatan 2018 yang telah menjadi bagian dari cerita dalam perjalanan kuliahku dan memberikan dorongan serta motivasi.
6. Terimakasih untuk diri sendiri Ardian Rido Dwi Rahmanda karena tetap kuat, semangat, dan telah berjuang hingga detik ini serta dapat membuktikan bahwa kamu hebat.
7. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan proposal Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari Proposal Skripsi ini adalah: **Analisis Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada Dinas Kesehatan Kota Metro, Lampung).**

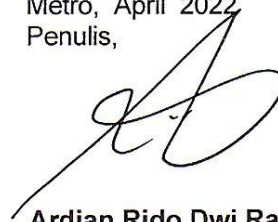
Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan dan keterbatasan dalam hal persiapan, penyusunan, sampai dalam tahap penyelesaian. Penulis menyadari bahwa ini semua tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Bapak Suwanto, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Ibu Elmira Febri Darmayanti, S.E., M.A.B. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak Suyanto, S.E, M.Si., Akt, CA., ACPA., CPA., selaku Pembimbing I skripsi ini.
5. Ibu Elmira Febri Darmayanti, S.E., M.A.B. selaku Pembimbing II skripsi ini
6. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak, Ibu, Kakak, dan Adik yang senantiasa memberi do'a dan sebagai sumber kekuatan bagi penulis.
8. drg. Erla Andrianti, MARS. Selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Metro dan seluruh Pegawai Dinas Kesehatan Kota Metro yang telah memberi izin dan membantu terkait informasi yang dibutuhkan peneliti.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak mendidik kami selama perkuliahan, wawasan dan ilmu pengetahuan.

10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung atau tidak serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya semoga proposal skripsi ini dapat berlanjut ke tahap penulisan selanjutnya, sekaligus sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, April 2022  
Penulis,



**Ardian Rido Dwi Rahmanda**  
**NPM. 18630029**

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ardian Rido Dwi Rahmanda  
NPM : 18630029  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“ANALISIS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH DAERAH DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS PADA DINAS KESEHATAN KOTA METRO, LAMPUNG)”** merupakan karya saya dan bukan hasil plagiat. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber dengan jelas. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum. Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, April 2022

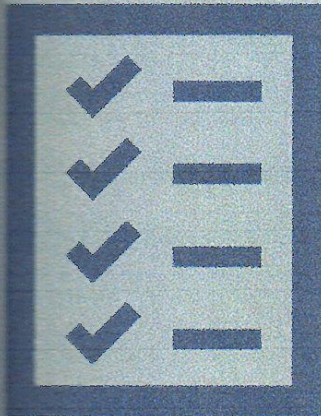
Yang membuat pertanyaan,



**Ardian Rido Dwi Rahmanda**  
**NPM. 18630029**



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO



## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2450/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ARDIAN RIDO DWI RAHMANDA  
NPM : 18630029  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

### JUDUL:

**ANALISIS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH DAERAH DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD (STUDI KASUS PADA DINAS KESEHATAN KOTA METRO, LAMPUNG)**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 18 April 2022

Kepala Unit,

**Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.  
NIDN. 0203128801**

Jalan Hajar Dewantara No.116  
Mulyo, Kec. Metro Timur Kota  
Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
Email: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
ABSTRAK .....	iv
RINGKASAN .....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN .....	vii
HALAMAN PENGESAHAN .....	viii
HALAMAN MOTTO .....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
SURAT KETERANGAN HASIL UJI KESAMAAN ( <i>Similarity Check</i> ).....	xiii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR.....</b>	<b>11</b>
A. Grand Theory.....	11
1. Teori Six Sigma Untuk Organisasi Pemerintahan .....	11
2. Teori Institusional ( <i>Institutional Theory</i> ).....	11
B. Kinerja.....	12
1. Pengertian Kinerja .....	12
2. Pengukuran Kinerja .....	13
3. Pengukuran Kinerja Tradisional .....	17

C. Balanced Scorecard .....	18
1. Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	18
2. Hubungan Sebab Akibat <i>Balanced Scorecard</i> pada Organisasi...	24
3. Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i> .....	25
4. Implementasi <i>Balanced Scorecard</i> pada Instansi Pemerintah.....	25
5. Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i> .....	31
6. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	31
D. Penelitian Terdahulu .....	31
E. Kerangka Pemikiran .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Desain Penelitian.....	38
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	38
D. Jenis Data dan Sumber Data .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Populasi dan Sampel .....	41
G. Teknik Pengujian Instrumen.....	42
H. Teknik Analisis Data .....	43
I. Penentuan Kriteria Penilaian Kinerja .....	49
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM ORGANISASI .....</b>	<b>51</b>
A. Sejarah Singkat dan Perkembangan Organisasi .....	51
B. Lokasi Tempat Organisasi.....	52
C. Bidang Usaha dan Produk/Jasa yang Dihasilkan .....	52
1. Bidang Sekretariat .....	52
a. Sub Bagian Informasi dan Program .....	53
b. Sub Bagian Keuangan, Kepegawaian dan Umum .....	53
2. Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit .....	53
a. Seksi Surveillance dan Imunisasi.....	54
b. Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular.....	54
c. Seksi Pengendalian Penyakit Tidak Menular dan Kesehatan Jiwa .....	54
3. Bidang Pelayanan dan Sumber Daya Kesehatan .....	54
a. Seksi Pelayanan Kesehatan dan Pembiayaan Kesehatan .....	55



b.	Seksi SDM Kesehatan, Lisensi, Sertifikasi Dan Akreditasi .....	55
c.	Seksi Kefarmasian dan Alat Kesehatan.....	55
4.	Bidang Kesehatan Masyarakat .....	55
a.	Seksi Kesehatan Keluarga dan Gizi .....	56
b.	Seksi Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat.....	56
c.	Seksi Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Keluarga dan Olahraga .....	56
5.	Unit Pelaksana Teknis (UPT) .....	56
D.	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Metro .....	57
<b>BAB V Analisis Data dan Pembahasan.....</b>		<b>58</b>
A.	Pengujian Instrumen.....	58
B.	Analisis Kinerja .....	69
A.	Perspektif Pelanggan .....	69
B.	Perspektif Proses Bisnis Internal .....	72
C.	Perspektif Keuangan .....	74
D.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	78
E.	Pengukuran Kinerja Secara Keseluruhan .....	80
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>84</b>
A.	Kesimpulan .....	84
B.	Saran .....	85

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perjanjian Kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro .....	3
Tabel 2 Penelitian Relevan .....	32
Tabel 3 Skala Likert.....	44
Tabel 4 Kriteria Penilaian Kinerja Untuk Data Primer (kuesioner) .....	44
Tabel 5 Kriteria Penilaian Kinerja untuk Data Primer (Kuesioner) .....	47
Tabel 6 Kriteria Ekonomis .....	47
Tabel 7 Kriteria Efisiensi.....	48
Tabel 8 Kriteria Efektivitas.....	48
Tabel 9 Pengukuran Nilai Kinerja Keuangan Secara Umum .....	48
Tabel 10 Kriteria Penilaian Kinerja untuk Data Primer (kuesioner).....	49
Tabel 11 Kriteria Penilaian Kinerja Dinkes secara Keseluruhan .....	50
Tabel 12 Triangulasi Sumber .....	59
Tabel 13 Triangulasi Metode.....	63
Tabel 14 Triangulasi Teori.....	66
Tabel 15 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 16 Hasil Pengukuran Perspektif Pelanggan .....	69
Tabel 17 Hasil Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal .....	72
Tabel 18 Hasil Pengukuran <i>Value For Money</i> Perspektif Keuangan.....	76
Tabel 19 Hasil Pengukuran Kuesioner Perspektif Keuangan .....	76
Tabel 20 Hasil Pengukuran Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	78
Tabel 21 Hasil Pengukuran Secara Keseluruhan.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hubungan Sebab Akibat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> Organisasi Publik .....	24
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Metro.....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Responden
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Pengisian Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Tabel Perhitungan Realibilitas
- Lampiran 5 : Form Pengajuan Judul
- Lampiran 6 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Persetujuan Seminar
- Lampiran 9 : Daftar Hadir Seminar
- Lampiran 10 : Berita Acara Seminar
- Lampiran 11: Persetujuan Perbaikan Seminar
- Lampiran 12: SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 13: Surat Persetujuan Sidang
- Lampiran 14: SK Ujian Skripsi
- Lampiran 15: Berita Acara Ujian Skripsi
- Lampiran 16: Nilai Ujian Skripsi
- Lampiran 17: Rekapitulasi Hasil Ujian Skripsi
- Lampiran 18: Riwayat Hidup