

**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

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;