

Penilaian kinerja pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi dasar di Puskesmas PONED Tanah Sareal Kota Bogor dengan pendekatan Balanced Scorecard tahun 2014 = Performance assessment of basic emergency Obstetric and Neonatal services Beons Poned at Puskesmas Tanah Sareal of kota Bogor using the Balanced Scorecard approach 2014 / Desi Rosalia Putri Rahmanita

Desi Rosalia Putri Rahmanita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20386528&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRACT

Penelitian ini berfokus pada penilaian kinerja pelayanan Poned di Puskesmas Poned Tanah Sareal Kota Bogor dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif untuk melihat gambaran keterkaitan visi dan misi Puskesmas dengan kinerja dari keempat perspektif Balanced Scorecard yakni perspektif pelanggan, perspektif proses internal, perspektif keuangan, dan pembelajaran serta pertumbuhan.

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa visi dan misi Puskesmas sudah cukup sejalan dengan tujuan utama pelayanan kesehatan yakni kepuasan pasien di Puskesmas. Tingkat kepuasan yang cukup baik tidak lepas dari kepatuhan tenaga pelaksana Poned yang menjalankan tugas sesuai dengan standar prosedur yang berlaku dan peran keikutsertaan tenaga pelaksana pada pelatihan yang dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilannya. Sedangkan dalam hal perspektif keuangan, lebih kepada besaran anggaran untuk Puskesmas yang mana indikatornya adalah visi dan misi serta jumlah pasien yang menggunakan layanan.

Upaya-upaya strategis untuk meningkatkan kinerja pelayanan harus terus dilakukan agar tingkat kinerja puskesmas berada pada kondisi yang lebih baik terutama pada kinerja perspektif pelanggan yang mana hal tersebut sangat berhubungan dengan tujuan pelayanan Puskesmas.

ABSTRACT

This research focuses on assessing the performance of services in the health center BEONC of Puskesmas Tanah Sareal using the Balanced Scorecard approach. This research is a qualitative study to see pictures of the vision and mission of the health center linkages with the performance of the four perspectives of the Balanced Scorecard, which customer perspective, internal process perspective, financial perspective, and learning and growth.

The results of this study concluded that the vision and mission of the health center are quite consistent with which main goals of health services at the health center patient satisfaction. A fairly good level of satisfaction cannot be separated from BEONC health workers obedience that perform tasks in accordance with standard procedures and the role of health personnel participation in training can improve knowledge and skills. While in terms of financial perspective, over the amount of the budget for the health center where

the indicator is the vision and mission as well as the number of patients who use the service.

Strategic efforts to improve the performance of the service must be done so that the level of performance of health centers is in better condition, especially on the performance of the customer's perspective in which it is highly correlated with the goal of health center services.