

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rogotrunan Kota Lumajang dengan menggunakan metode Balanced Scorecard dengan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder, data yang telah diolah sehingga menjadi informasi dan langsung digunakan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian pada Puskesmas Rogotrunan Kota Lumajang jika menggunakan metode Balanced Scorecard maka pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis internal dikatakan baik, tetapi pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran harus lebih diperhatikan lagi.

Kata kunci : Balanced Scorecard, Kinerja, Puskesmas.

## ABSTRACT

*This research was conducted at the Rogotrunan Health Center in Lumajang City by using the Balanced Scorecard method with four perspectives: financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective. The method in this research is qualitative descriptive method. Sources of data in this study are secondary data, data that has been processed so that it becomes information and is directly used. Data analysis techniques used in this study were observation and documentation. The results of the study at the Lumot City Health Center in Lumajang City if using the Balanced Scorecard method, the financial perspective, the customer perspective and the internal business process perspective are said to be good, but the growth and learning perspective must be paid more attention.*

*Keywords: Balanced Scorecard, Performance, Puskesmas.*