

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambara Umum Objek/Subjek Penelitian

Data awal yang digunakan sebagai analisis diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada responden. Responden yang digunakan kepala puskesmas maupun pegawai yang ada di bagian struktural puskesmas sebanyak 90 kuisisioner. Kuisisioner itu nantinya akan dikelompokkan tiap puskesmas untuk diambil rata-rata. Rata-rat tersebut yang nantinya akan digunakan sebagai data final untuk bahan analisis sehingga data akhir yang digunakan sebanyak 18 data.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuisisioner pada kepala puskesmas maupun pegawai yang ada di bagian struktural setiap puskesmas yang ada di Kota Yogyakarta. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada tanggal 27 Januari 2019 sampai dengan 20 Februari 2019. Jumlah kuisisioner yang tersebar sebanyak 90 kuisisioner dan kembali berjumlah 90 kuisisioner. Presentase kuisisioner yang ada dari proses penyebaran, kuisisioner kembali hingga dapat dilakukan pengolahan ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Presentase Distribusi Kuisisioner

No	Keterangan	Jumlah Kuisisioner	Presentase
1.	Distribusi Kuisisioner	90	100%
2.	Kuisisioner tidak kembali	0	0%
3.	Kuisisioner kembali	90	100%
4.	kuisisioner tidak lengkap	0	0%
5.	kuisisioner bisa diolah	90	100%

Sumber: data primer, diolah oleh peneliti

Tabel 4.1 menunjukkan sebaran sejumlah kuisioner semuanya 90 responden dengan titik 18 Puskesmas yang ada di Kota Yogyakarta. Sesuai dengan data yang diperoleh bahwa peneliti berhasil mengumpulkan semuanya tanpa ada yang cacat.

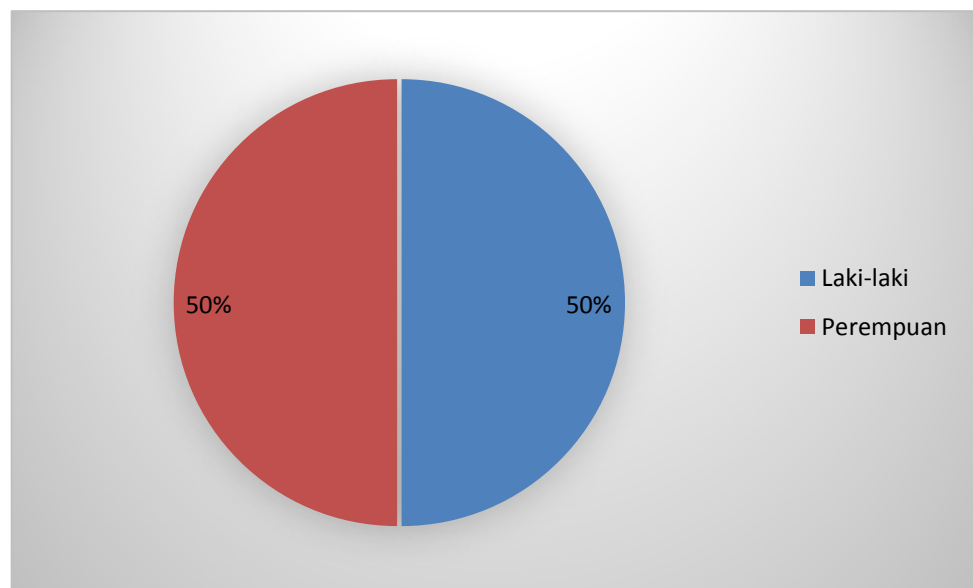
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Statistik Deskriptif

- a. Sebelum menjelaskan mengenai statistik deskriptif setiap variabel, berikut perincian responden yang dibagi dalam beberapa karakteristik, yaitu:

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada penelitian ini terdiri atas laki-laki dan perempuan. Berikut sebaran jenis kelamin pada penelitian yang ditunjukkan pada gambar 4.1 yaitu:



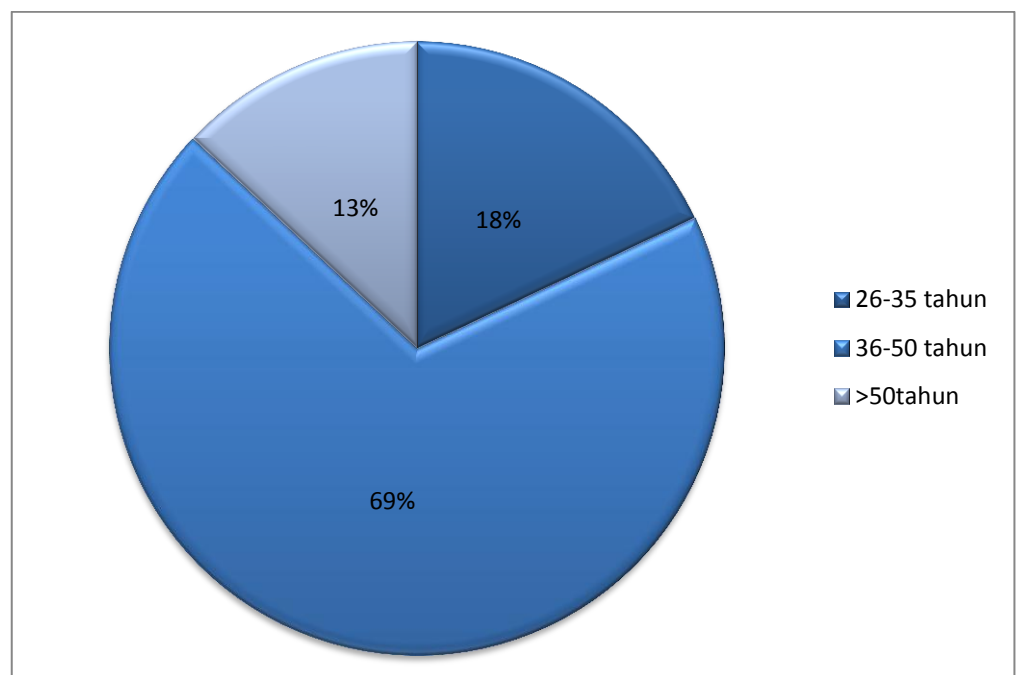
Gambar 4.1 Deskripsi Responden Jenis Kelamin

Sumber: data primer, oleh peneliti

Berdasarkan gambar 4.1 diatas menunjukkan bahwa dari 90 responden pada penelitian ini apabila diliat menurut jenis kelamin, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang atau 50% dari total responden respondden yang ada. Sisanya yaitu 45 orang atau 50% dari total responden berjenis kelamin perempuan.

b. Usia

Usia responden pada penelitian ini dimulai dari umur 26-35 tahun, 36-50 tahun, hingga >50 tahun. Berikut merupakan sebaran usi responden dalam penelitian ini, yaitu:



Gambar 4.2 Deskripsi Responden Usia

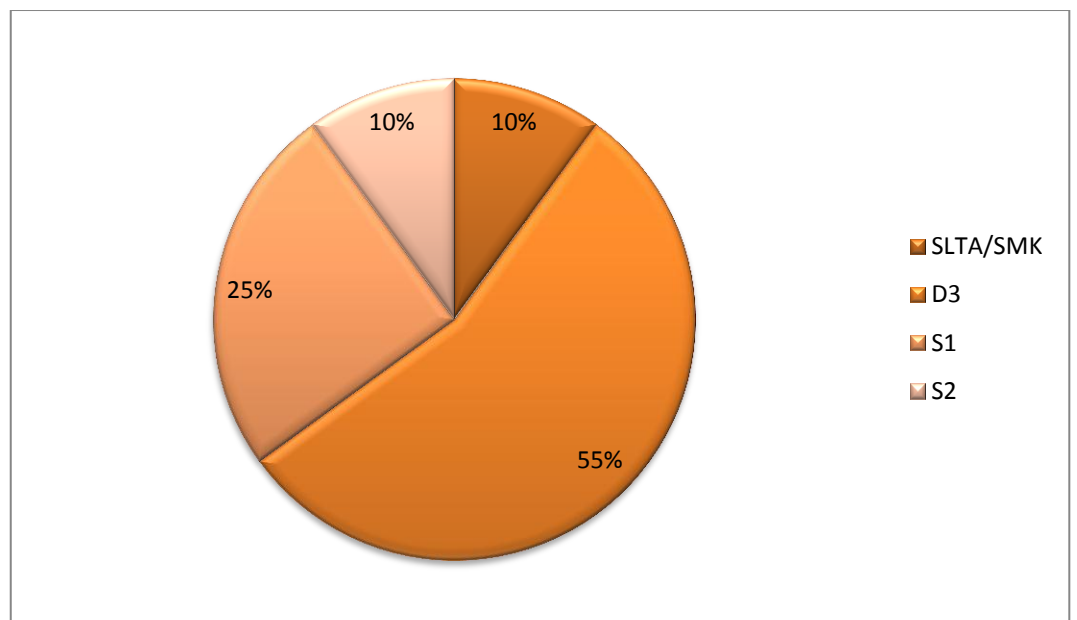
Sumber: data primer, oleh peneliti

Berdasarkan gambar 4.2 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini yang dapat diolah utntuk data awal sebanyak 90 orang.

Sebaran responden menurut usia 26-35 tahun atau 18% menunjukkan bahwa yang paling banyak merupakan data yang akan diolah sebanyak 17 orang, menurut usia 36-50 tahun atau 13% menunjukkan bahwa yang paling banyak merupakan data yang akan diolah sebanyak 11 orang, sedangkan menurut usia >50 tahun atau 69% menunjukkan bahwa yang paling banyak merupakan data yang akan diolah sebanyak 62 orang.

c. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden pada penelitian ini dimulai dari SLTA/SMK, D3, S1,S2. Berikut sebaran responden yang ditunjukkan pada gambar 4.3, yaitu:



Gambar 4.3 Deskripsi Pendidikan Terakhir

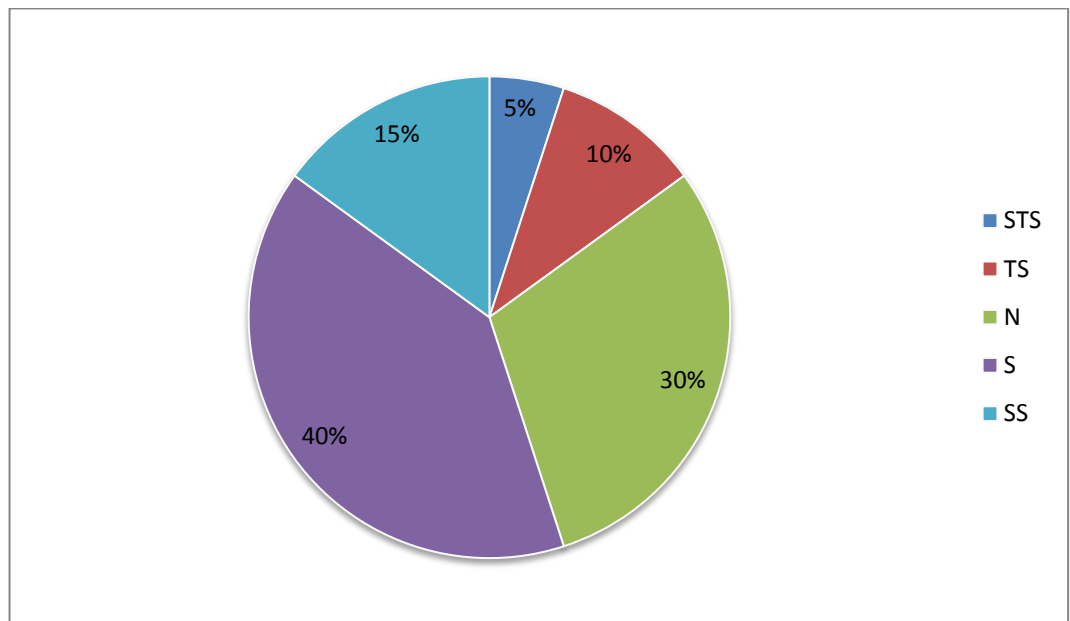
Sumber: data primer, oleh peneliti

Gambar 4.3 menunjukkan sebaran responden dengan pendidikan terakhir paling banyak yaitu yang berlatar belakang D3 sebanyak 49 orang atau 55% dari total responden. Kemudian disusul dengan responden yang beerlatar belakang S1 sebanyak 22 orang atau 25% dari total responden. Responden dengan latar belakang S2 dan SLTA/SMK masing-masing ada 9 orang atau 10% dari total responden.

d. Jawaban Responden

d.1) Variabel Perspektif Pelanggan

Berikut merupakan presentase jawaban responden atas kuisisioner yang telah siap diolah:



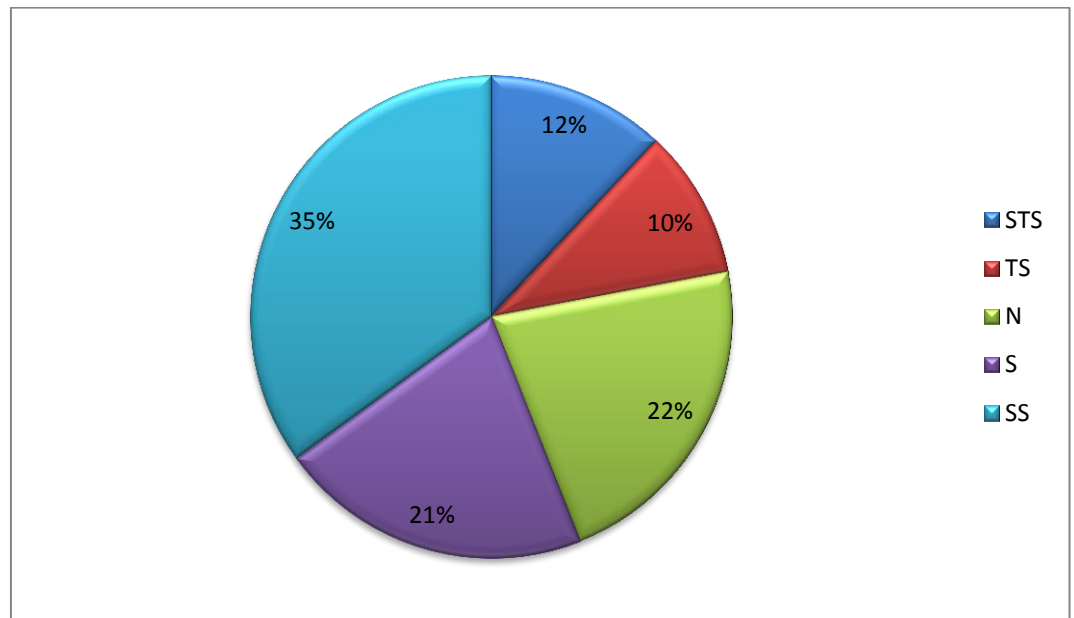
Gambar 4.4 Data Responden Variabel Perspektif Pelanggan
 Sumber: data primer, diolah oleh peneliti

Variabel perspektif pelanggan yang 5% menjawab sangat tidak setuju atau sebanyak 4 jawaban, 10% menjawab tidak setuju atau sebanyak 9 jawaban, 15% menjawab sangat setuju atau sebanyak 13 jawaban, 30%

menjawab netral atau sebanyak 27 jawaban, dan 40% menjawab setuju atau sebanyak 36 jawaban.

d.2) Variabel Perspektif Proses Bisnis Internal

Berikut merupakan presentase jawaban responden atas kuisisioner yang telah siap diolah:



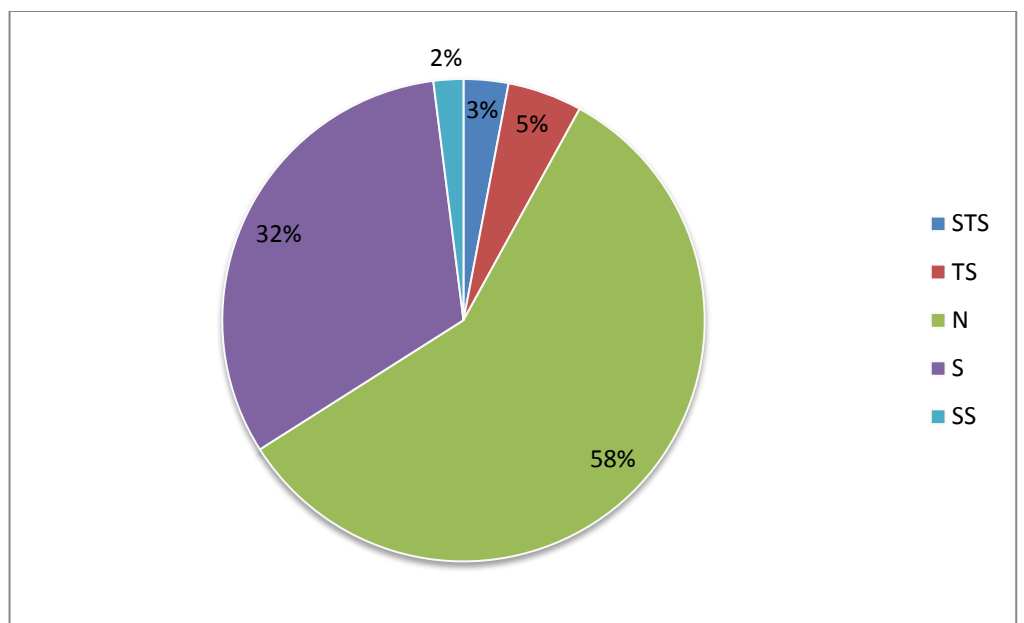
Gambar 4.5 Data Responden Variabel Proses Bisnis Internal

Sumber: data primer, diolah oleh peneliti

Variabel perspektif proses bisnis internal yang 10% menjawab tidak setuju atau sebanyak 9 jawaban, 12% menjawab sangat tidak setuju atau sebanyak 10 jawaban, 21% menjawab setuju atau sebanyak 20 jawaban, 22% menjawab netral atau sebanyak 20 jawaban, dan 35% menjawab sangat setuju atau sebanyak 31 jawaban.

d.3) Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Berikut merupakan presentase jawaban responden atas kuisioner yang telah siap diolah:



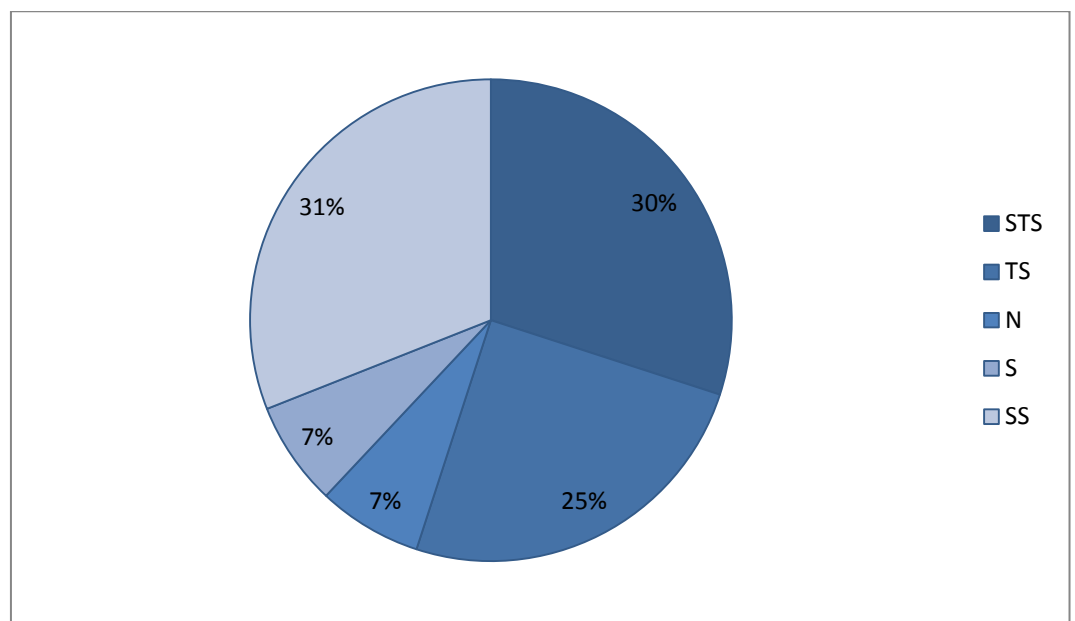
Gambar 4.6 Data Responden Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Sumber: data primer, diolah oleh peneliti

Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan yang 2% menjawab sangat setuju atau sebanyak 2 jawaban, 3% menjawab sangat tidak setuju atau sebanyak 3 jawaban, 5% menjawab tidak setuju atau sebanyak 5 jawaban, 32% menjawab netral atau sebanyak 29 jawaban, dan 58% menjawab sangat setuju atau sebanyak 51 jawaban.

d.4) Variabel Perspektif Keuangan

Berikut merupakan presentase jawaban responden atas kuisisioner yang telah siap diolah:



Gambar 4.7 Data Responden Variabel Perspektif Keuangan

Sumber: Data primer, diolah oleh peneliti

Variabel perspektif keuangan yang 7% menjawab ssetuju atau sebanyak 6 jawaban, 7% menjawab netral atau sebanyak 6 jawaban, 25% menjawab tidak setuju atau sebanyak 22 jawaban, 31% menjawab netral

atau sebanyak 30 jawaban, dan 30% menjawab sangat setuju atau sebanyak 27 jawaban.

Berikut merupakan tabel statistik deskriptif variabel independen yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dan perspektif keuangan. Pada deskriptif di bawah akan menjelaskan mengenai jumlah data yang diolah (N) , *minimum*, *maximum*, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi.

**Tabel 4.2 Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PP	18	45,00	54,00	49,5000	3,11070
PBI	18	47,00	55,00	51,2222	2,55655
PPP	18	35,00	42,00	38,5000	1,85504
PK	18	42,00	49,00	46,2778	1,99427
Valid (listwise)	N 18				

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 15,0

Tabel 4.2 menunjukkan statistik deskriptif tiap variabel. Jumlah data seluruh variabel masing-masing sebanyak 18. Variabel independen perspektif pelanggan memiliki nilai maximum sebanyak 54,00, nilai minimum sebanyak 45,00, nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 49,5000, dan standar deviasi sebanyak 3,11070. Perspektif proses bisnis internal memiliki nilai maximum sebanyak 55,00, nilai minimum sebanyak 47,00, nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 51,2222, dan standar deviasi sebanyak 2,55655. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki nilai maximum sebanyak 42,00, nilai minimum sebanyak 35,00, nilai rata-rata (*mean*)

sebanyak 38,5000, dan standar deviasi sebanyak 1,85504. Perspektif keuangan memiliki nilai maximum sebanyak 49,00, nilai minimum sebanyak 42,00, nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 46,2778, dan standar deviasi sebanyak 1,99427.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apa yang perlu diukur. Peneliti menggunakan kuisioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuisioner yang disusunnya harus mengukur apa yang diukurnya. Peneliti membandingkan r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item dikatakan valid, sedangkan r hitung lebih kecil daripada r tabel, caranya melihat tabel r dengan ketentuan minimal adalah 0,3.

		PP	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12
PP	Pearson Correlation	1	.570 (*)	1,000 (**)	.535 (*)	.778 (**)	.707 (**)	.778 (**)	.798 (**)	.707 (**)	.707 (**)	.778 (**)	.707 (**)	.864 (**)
	Sig. (2-tailed)		0,014	0	0,022	0	0,001	0	0	0,001	0,001	0	0,001	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	.570 (*)	1	.570 (*)	.670 (**)	.798 (**)	0,282	.798 (**)	0,299	0,403	0,282	.798 (**)	0,282	.697 (**)
	Sig. (2-tailed)	0,014		0,014	0,002	0	0,257	0	0,229	0,097	0,257	0	0,257	0,001
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	1,000 (**)	.570 (*)	1	.535 (*)	.778 (**)	.707 (**)	.778 (**)	.798 (**)	.707 (**)	.707 (**)	.778 (**)	.707 (**)	.864 (**)
	Sig. (2-tailed)	0	0,014		0,022	0	0,001	0	0	0,001	0,001	0	0,001	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	.535 (*)	.670 (**)	.535 (*)	1	.535 (*)	0,189	.535 (*)	.670 (**)	.756 (**)	0,189	.535 (*)	0,189	.796 (**)
	Sig. (2-tailed)	0,022	0,002	0,022		0,022	0,453	0,022	0,002	0	0,453	0,022	0,453	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	.778 (**)	.798 (**)	.778 (**)	.535 (*)	1	.707 (**)	1,000 (**)	.570 (*)	.707 (**)	.707 (**)	1,000 (**)	.707 (**)	.864 (**)
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0,022		0,001	0	0,014	0,001	0,001	0	0,001	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	.707 (**)	0,282	.707 (**)	0,189	.707 (**)	1	.707 (**)	.645 (**)	.625 (**)	1,000 (**)	.707 (**)	1,000 (**)	.585 (*)
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,257	0,001	0,453	0,001		0,001	0,004	0,006	0	0,001	0	0,011
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	.778 (**)	.798 (**)	.778 (**)	.535 (*)	1,000 (**)	.707 (**)	1	.570 (*)	.707 (**)	.707 (**)	1,000 (**)	.707 (**)	.864 (**)
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0,022	0	0,001		0,014	0,001	0,001	0	0,001	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	.798 (**)	0,299	.798 (**)	.670 (**)	.570 (*)	.645 (**)	.570 (*)	1	.886 (**)	.645 (**)	.570 (*)	.645 (**)	.848 (**)
	Sig. (2-tailed)	0	0,229	0	0,002	0,014	0,004	0,014		0	0,004	0,014	0,004	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	.707 (**)	0,403	.707 (**)	.756 (**)	.707 (**)	.625 (**)	.707 (**)	.886 (**)	1	.625 (**)	.707 (**)	.625 (**)	.897 (**)
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,097	0,001	0	0,001	0,006	0,001	0		0,006	0,001	0,006	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	.707 (**)	0,282	.707 (**)	0,189	.707 (**)	1,000 (**)	.707 (**)	.645 (**)	.625 (**)	1	.707 (**)	1,000 (**)	.585 (*)
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,257	0,001	0,453	0,001	0	0,001	0,004	0,006		0,001	0	0,011
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	.778 (**)	.798 (**)	.778 (**)	.535 (*)	1,000 (**)	.707 (**)	1,000 (**)	.570 (*)	.707 (**)	.707 (**)	1	.707 (**)	.864 (**)
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0,022	0	0,001	0	0,014	0,001	0,001		0,001	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	.707 (**)	0,282	.707 (**)	0,189	.707 (**)	1,000 (**)	.707 (**)	.645 (**)	.625 (**)	1,000 (**)	.707 (**)	1	.585 (*)
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,257	0,001	0,453	0,001	0	0,001	0,004	0,006	0	0,001		0,011
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	.864 (**)	.697 (**)	.864 (**)	.796 (**)	.864 (**)	.585 (*)	.864 (**)	.848 (**)	.897 (**)	.585 (*)	.864 (**)	.585 (*)	1
	Sig. (2-tailed)	0	0,001	0	0	0	0,011	0	0	0	0,011	0	0,011	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PP	Pearson Correlation	1	.570 (*)	1,000 (**)	.535 (*)	.778 (**)	.707 (**)	.778 (**)	.798 (**)	.707 (**)	.707 (**)	.778 (**)	.707 (**)	.864 (**)
	Sig. (2-tailed)		0,014	0	0,022	0	0,001	0	0	0,001	0,001	0	0,001	0
	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP	PP
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

Tabel 4.3 Validitas Perspektif Pelanggan

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 15,0

Berdasarkan tabel 4.3 hasil uji validitas untuk variabel perspektif pelanggan menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka item dikatakan valid dengan hasil nilai >0,4683 masing-masing data diatas.

1) Perspektif Proses Bisnis Internal

Tabel 4.4 Validitas Perspektif Proses Bisnis Internal

		PBI. 1	PBI. 2	PBI. 3	PBI. 4	PBI. 5	PBI. 6	PBI. 7	PBI. 8	PBI. 9	PBI. 10	PBI. 11	PBI. 12	PBI. 13	PBI. 14	PBI. 15
PB I	Pearson Correlation	1	0,057	0,057	0,057	,705 (**)	-,554 (*)	0,057	0,057	0,057	,705 (**)	0,064	,705 (**)	,705 (*)	,705 (*)	,580 (*)
	Sig. (2-tailed)		0,823	0,823	0,823	0,001	0,017	0,823	0,823	0,823	0,001	0,802	0,001	0,001	0,001	0,012
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PB I	Pearson Correlation	0,057	1	1,000 (**)	1,000 (**)	0,322	-,032	1,000 (**)	1,000 (**)	1,000 (**)	0,322	,663 (**)	0,322	0,322	0,322	,525 (*)
	Sig. (2-tailed)	0,823		0	0	0,192	0,192	0	0	0	0,192	0,003	0,192	0,192	0,192	0,025
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PB I	Pearson Correlation	0,057	1,000 (**)	1	1,000 (**)	0,322	-,032	1,000 (**)	1,000 (**)	1,000 (**)	0,322	,663 (**)	0,322	0,322	0,322	,525 (*)
	Sig. (2-tailed)	0,823	0		0	0,192	0,192	0	0	0	0,192	0,003	0,192	0,192	0,192	0,025
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

PB I	Pearson Correlation	0,057	1,000(**)	1,000(**)	1	0,322	-0,322	1,000(**)	1,000(**)	1,000(**)	0,322	,663(**)	0,322	0,322	0,322	,525(*)
			PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI
	Sig. (2-tailed)	0,823	0	0		0,192	0,192	0	0	0	0,192	0,003	0,192	0,192	0,192	0,025
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PB I	Pearson Correlation	,705(**)	0,322	0,322	0,322	1	-,750(**)	0,322	0,322	0,322	1,000(**)	,632(**)	1,000(**)	1,000(**)	1,000(**)	,870(*)
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,192	0,192	0,192		0	0,192	0,192	0,192	0	0,005	0	0	0	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PB I	Pearson Correlation	-,554(*)	0,322	0,322	0,322	-,750(*)	1	0,322	0,322	0,322	-,750(*)	0,395	-,750(**)	-,750(*)	-,750(*)	-,490(*)
	Sig. (2-tailed)	0,017	0,192	0,192	0,192	0		0,192	0,192	0,192	0	0,104	0	0	0	0,039
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PB I	Pearson Correlation	0,057	1,000(**)	1,000(**)	1,000(**)	0,322	-0,322	1	1,000(**)	1,000(**)	0,322	,663(**)	0,322	0,322	0,322	,525(*)
	Sig. (2-tailed)	0,823	0	0	0	0,192	0,192		0	0	0,192	0,003	0,192	0,192	0,192	0,025
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PB I	Pearson Correlation	0,057	1,000(**)	1,000(**)	1,000(**)	0,322	-0,322	1	1,000(**)	1,000(**)	0,322	,663(**)	0,322	0,322	0,322	,525(*)
	Sig. (2-tailed)	0,823	0	0	0	0,192	0,192	0		0	0,192	0,003	0,192	0,192	0,192	0,025
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PB I	Pearson Correlation	0,057	1,000(**)	1,000(**)	1,000(**)	0,322	-0,322	1	1,000(**)	1	0,322	,663(**)	0,322	0,322	0,322	,525(*)
	Sig. (2-tailed)	0,823	0	0	0	0,192	0,192	0		0	0,192	0,003	0,192	0,192	0,192	0,025
PB I	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	Pearson Correlation	0,057	1,000(**)	1,000(**)	1,000(**)	0,322	-0,322	1	1,000(**)	1	0,322	,663(**)	0,322	0,322	0,322	,525(*)

PB I	Sig. (2-tailed)	0,823	0	0	0	0,192	0,192	0	0		0,192	0,003	0,192	0,192	0,192	0,025
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PB I			PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI	PBI
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,192	0,192	0,192	0	0	0,192	0,192	0,192		0,005	0	0	0	0
PB I	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	Pearson Correlation	0,064	,663(**)	,663(**)	,663(**)	,632(*)	-0,395	,663(**)	,663(**)	,663(**)	1	,632(**)	,632(*)	,632(*)	,685(*)	
PB I	Sig. (2-tailed)	0,802	0,003	0,003	0,003	0,005	0,104	0,003	0,003	0,003		0,005	0,005	0,005	0,002	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
PB I	Pearson Correlation	,705(**)	0,322	0,322	0,322	1,000(**)	-,750(**)	0,322	0,322	0,322	1,000(**)	,632(**)	1	1,000(**)	1,000(**)	,870(*)
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,192	0,192	0,192	0	0	0,192	0,192	0,192	0	0,005		0	0	0
PB I	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	Pearson Correlation	,705(**)	0,322	0,322	0,322	1,000(**)	-,750(**)	0,322	0,322	0,322	1,000(**)	,632(**)	1,000(**)	1	1,000(**)	,870(*)
PB I	Sig. (2-tailed)	0,001	0,192	0,192	0,192	0	0	0,192	0,192	0,192	0	0,005	0	0	0	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
PB I	Pearson Correlation	,705(**)	0,322	0,322	0,322	1,000(**)	-,750(**)	0,322	0,322	0,322	1,000(**)	,632(**)	1,000(**)	1,000(**)	1	,870(*)
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,192	0,192	0,192	0	0	0,192	0,192	0,192	0	0,005	0	0	0	
PB I	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	

	Pearson Correlation	,580 (*)	,525 (*)	,525 (*)	,525 (*)	,870 (*)	,490 (*)	,525 (*)	,525 (*)	,525 (*)	,870 (*)	,685 (**)	,870 (**)	,870 (*)	,870 (*)	1
PB I	Sig. (2-tailed)	0,012	0,025	0,025	0,025	0	0,039	0,025	0,025	0,025	0	0,002	0	0	0	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 15,0

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji validitas untuk variabel perspektif pelanggan menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka item dikatakan valid dengan hasil nilai >0,4683 masing-masing data diatas.

2) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Tabel 4.5 Valisitas Pembelajaran dan Pertumbuhan

		PPP1	PPP2	PPP3	PPP4	PPP5	PPP6	PPP7	PPP8	PPP9	PPP10	PPP11
PPP	Pearson Correlation	1	,542(*)	,616(*)	1,000(**)	,200	,200	1,000(**)	,158	-,791(**)	,561(*)	,786(*)
	Sig. (2-tailed)		,020	,006	,000	,426	,426	,000	,531	,000	,016	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PPP	Pearson Correlation	,542(*)	1	,720(*)	,542(*)	,434	,434	,542(*)	,472(*)	-,686(**)	,553(*)	,807(*)
	Sig. (2-tailed)	,020		,001	,020	,072	,072	,020	,048	,002	,017	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PPP	Pearson Correlation	,616(**)	,720(**)	1	,616(**)	,521(*)	,521(*)	,616(**)	,300	-,712(**)	,519(*)	,853(*)
	Sig. (2-tailed)	,006	,001		,006	,026	,026	,006	,227	,001	,027	,000

	tailed)											
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PPP	Pearson Correlation	1,000(**)	,542(*)	,616(*)	1	,200	,200	1,000(**)	,158	-,791(**)	,561(*)	,786(*)
	Sig. (2-tailed)	,000	,020	,006		,426	,426	,000	,531	,000	,016	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PPP	Pearson Correlation	,200	,434	,521(*)	,200	1	1,000(**)	,200	,791(**)	-,158	,357	,620(*)
		PPP	PPP	PPP	PPP	PPP	PPP	PPP	PPP	PPP	PPP	PPP
	Sig. (2-tailed)	,426	,072	,026	,426		,000	,426	,000	,531	,146	,006
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PPP	Pearson Correlation	,200	,434	,521(*)	,200	1,000(**)	1	,200	,791(**)	-,158	,357	,620(*)
	Sig. (2-tailed)	,426	,072	,026	,426	,000		,426	,000	,531	,146	,006
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PPP	Pearson Correlation	1,000(**)	,542(*)	,616(*)	1,000(**)	,200	,200	1	,158	-,791(**)	,561(*)	,786(*)
	Sig. (2-tailed)	,000	,020	,006	,000	,426	,426		,531	,000	,016	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PPP	Pearson Correlation	,158	,472(*)	,300	,158	,791(**)	,791(**)	,158	1	-,125	,282	,490(*)
	Sig. (2-tailed)	,531	,048	,227	,531	,000	,000	,531		,621	,257	,039
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PPP	Pearson Correlation	-,791(**)	-,686(**)	-,712(*)	-,791(**)	-,158	-,158	-,791(**)	-,125	1	-,443	-,686(*)
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,001	,000	,531	,531	,000	,621		,065	,002
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PPP	Pearson Correlation	,561(*)	,553(*)	,519(*)	,561(*)	,357	,357	,561(*)	,282	-,443	1	,790(*)
	Sig. (2-tailed)	,016	,017	,027	,016	,146	,146	,016	,257	,065		,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

PPP	Pearson Correlation	,786(**)	,807(**)	,853(*)	,786(**)	,620(**)	,620(**)	,786(**)	,490(*)	-,686(**)	,790(*)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,006	,006	,000	,039	,002	,000	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 15,0

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas untuk variabel perspektif pelanggan menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka item dikatakan valid dengan hasil nilai >0,4683 masing-masing data diatas.

3) Perspektif Keuangan

Tabel 4.6 Validitas Perspektif Keuangan

		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8	PK9	PK10	PK11	PK12	PK13
PK	Pearson Correlation	1	1,000(**)	,219	,219	,219	,219	,219	,877(**)	,277	,555(*)	,877(*)	,555(*)	,679(*)
	Sig. (2-tailed)		,000	,382	,382	,382	,382	,382	,000	,265	,017	,000	,017	,002
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PK	Pearson Correlation	1,000(**)	1	,219	,219	,219	,219	,219	,877(**)	,277	,555(*)	,877(*)	,555(*)	,679(*)
	Sig. (2-tailed)	,000		,382	,382	,382	,382	,382	,000	,265	,017	,000	,017	,002
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PK	Pearson	,219	,219	1	-,125	-,125	-,125	-,125	,250	,316	,395	,250	,395	,507(*)

	Correlation)
	Sig. (2-tailed)	,382	,382		,621	,621	,621	,621	,317	,201	,104	,317	,104	,032
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PK	Pearson Correlation	,219	,219	-,125	1	1,000(**)	1,000(**)	1,000(**)	,250	,791(**)	,395	,250	,395	,598(*)
	Sig. (2-tailed)	,382	,382	,621		,000	,000	,000	,317	,000	,104	,317	,104	,009
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
		PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK
PK	Pearson Correlation	,219	,219	-,125	1,000(**)	1	1,000(**)	1,000(**)	,250	,791(**)	,395	,250	,395	,598(*)
	Sig. (2-tailed)	,382	,382	,621	,000		,000	,000	,317	,000	,104	,317	,104	,009
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PK	Pearson Correlation	,219	,219	-,125	1,000(**)	1,000(**)	1	1,000(**)	,250	,791(**)	,395	,250	,395	,598(*)
	Sig. (2-tailed)	,382	,382	,621	,000	,000		,000	,317	,000	,104	,317	,104	,009
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PK	Pearson Correlation	,219	,219	-,125	1,000(**)	1,000(**)	1,000(**)	1	,250	,791(**)	,395	,250	,395	,598(*)
	Sig. (2-tailed)	,382	,382	,621	,000	,000	,000		,317	,000	,104	,317	,104	,009
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PK	Pearson Correlation	,877(**)	,877(**)	,250	,250	,250	,250	,250	1	,316	,395	1,000(**)	,395	,689(*)
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,317	,317	,317	,317	,317		,201	,104	,000	,104	,002

	tailed)													
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PK	Pearson Correlation	,277	,277	,316	,791(**)	,791(**)	,791(**)	,791(**)	,316	1	,500(*)	,316	,500(*)	,833(*)
	Sig. (2-tailed)	,265	,265	,201	,000	,000	,000	,000	,201		,035	,201	,035	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PK	Pearson Correlation	,555(*)	,555(*)	,395	,395	,395	,395	,395	,395	,500(*)	1	,395	1,000(**)	,705(*)
		PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK
	Sig. (2-tailed)	,017	,017	,104	,104	,104	,104	,104	,104	,035		,104	,000	,001
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PK	Pearson Correlation	,877(**)	,877(**)	,250	,250	,250	,250	,250	1,000(**)	,316	,395	1	,395	,689(*)
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,317	,317	,317	,317	,317	,000	,201	,104		,104	,002
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PK	Pearson Correlation	,555(*)	,555(*)	,395	,395	,395	,395	,395	,395	,500(*)	1,000(**)	,395	1	,705(*)
	Sig. (2-tailed)	,017	,017	,104	,104	,104	,104	,104	,104	,035	,000	,104		,001
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PK	Pearson Correlation	,679(**)	,679(**)	,507(*)	,598(**)	,598(**)	,598(**)	,598(**)	,689(**)	,833(**)	,705(*)	,689(*)	,705(*)	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,032	,009	,009	,009	,009	,002	,000	,001	,002	,001	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 15,0

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas untuk variabel perspektif pelanggan menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka item dikatakan valid dengan hasil nilai $>0,4683$ masing-masing data diatas.

b. Uji Realibilitas

pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten dengan cara membandingkan angka cronbach alpha dengan ketentuan nilai cronbach alpha yang didapatkan dari hasil perhitungan spss lebih besar dari 0,6 maka kuisisioner reliabel, sedangkan jika cronbach alpha lebih kecil dari 0,6 maka tidak reliabel.

Tabel 4.7 Realibilitas Instrumen .

Variabel	Jumlah Item	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Perspektif Pelanggan	12	0,96	Realibilitas Sempurna
Perspektif Proses Bisnis Internal	14	0,906	Realibilitas Sempurna
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	10	0,829	Realibilitas Tinggi
Perspektif Keuangan	12	0,908	Realibilitas Sempurna

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 15,0

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa instrumen variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengujian semua variabel reliabel.

C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

1. Uji Korelasi Berganda

a. Hubungan antara perspektif pelanggan terhadap perspektif proses bisnis internal

TABEL 4.8 Uji Korelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df 1	Df2	Sig. F Change
1	,237(a)	,056	-,003	3,11533	,056	,950	1	16	,344

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 15,0

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh nilai sig f change sebesar $0,344 > 0,05$ maka tidak berkorelasi atau tidak ada hubungan. Nilai keeratan pada perspektif pelanggan terhadap perspektif bisnis internal menurut derajat hubungan atau r hitung mempunyai nilai R 0,237 maka korelasi lemah. Kesimpulannya yang diambil berdasarkan tabel 4.8 tidak ada hubungan signifikan antara variabel perspektif pelanggan terhadap variabel perspektif proses bisnis internal, sehingga hipotesis (H_1) yang diajukan ditolak.

b. Hubungan antara perspektif pelanggan terhadap perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Tabel 4.9 Uji Korelasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	Df 1	df2	Sig. F Change
1	,627(a)	,393	,355	2,49808	,393	10,361	1	16	,005

Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 15,0

Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh nilai sig f change sebesar $0,005 < 0,05$ maka berkorelasi atau ada hubungan. Nilai keeratan pada perspektif pelanggan terhadap perspektif bisnis internal menurut derajat hubungan arauu r hitung mempunyai nilai R 0,627 maka korelasi kuat. Kesimpulannya yang diambil berdasarkan tabel 4.9 ada hubungan signifikan antara variabel perspektif pelanggan terhadap variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sehingga hipotesis (H_2) yang diajukan diterima.

c. Hubungan perspektif pelanggan terhadap perspektif keuangan

**Tabel 4.10 Uji Korelasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,782(a)	,611	,587	1,99920	,611	25,158	1	16	,000

Sumber: data primer, diolah oleh peneliti dengan SPSS 15,0

Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh nilai sig f change sebesar $0,000 < 0,05$ maka berkorelasi atau ada hubungan. Nilai keeratan pada perspektif pelanggan terhadap perspektif keuangan menurut derajat hubungan atau r hitung mempunyai nilai R 0,782 maka korelasi kuat. Kesimpulannya yang diambil berdasarkan tabel 4.10 ada hubungan signifikan antara variabel perspektif pelanggan terhadap variabel perspektif keuangan, sehingga hipotesis (H_3) yang diajukan diterima.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian diatas, variabel perspektif pelanggan terhadap variabel perspektif proses bisnis internal menunjukkan tidak ada korelasi (hubungan) yang tidak signifikan, sedangkan variabel perspektif pelanggan terhadap variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan serta variabel perspektif pelanggan terhadap variabel perspektif keuangan menunjukkan ada korelasi (hubungan) yang signifikan serta menunjukkan hubungan yang searah. Artinya adalah sebagai berikut:

1. H1: Perspektif pelanggan mempunyai hubungan negatif terhadap perspektif proses bisnis internal puskesmas di Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak adanya hubungan sesuai dengan yang diperoleh yaitu nilai sig f change sebesar $0,344 > 0,05$ maka tidak berkorelasi atau tidak ada hubungan. Nilai keeratan pada perspektif pelanggan terhadap perspektif bisnis internal menurut derajat hubungan atau r hitung mempunyai nilai R 0,237 maka korelasi lemah karena dari 18 puskesmas ada beberapa puskesmas yang pasiennya tidak mendapatkan pelayanan dengan baik, setiap tahun selalu ada kenaikan dalam jumlah pasien yang datang di beberapa puskesmas namun tempat tidur yang tersedia masih kurang bagi pasien, pelayanan yang diberikan puskesmas kepada pasien ada yang tidak sesuai dengan peraturan dari Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, hasil pekerjaan yang telah dikerjakan ada yang tidak mendapatkan reward, pegawai mengetahui dan mematuhi peraturan dari Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta,

pegawai melakukan pekerjaan terbut bukan karena tuntutan ekonomi tapi memang pekerjaan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, dari pihak puskesmas ada yang terbuka dan ada yang tertutup apabila ada peneliti/pengamat ingin membutuhkan informasi tentang hasil kinerja puskesmas yang ada di Kota Yogyakarta, ada beberapa pegawai yang tidak mengikuti pelatihan karena kurang banyaknya pelatihan yang diselenggarakan untuk mengembangkan ketrampilan dalam bidang pekerjaan pegawai tersebut, pemimpin yang ada di puskesmas tepat dalam memngambil keputusan, pegawai merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaan tersebut karena memenuhi standar profesional yang tinggi namun ada beberapa puskesmas tidak beranggapan seperti itu.

Pada penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa perspektif pelanggan akan menunjang sasaran strategis peningkatan image puskesmas mempengaruhi jumlah pelanggan yang loyal (Nurcahya & Pratolo, 2017).

2. H₂: Perspektif pelanggan mempunyai hubungan positif terhadap perspektif pembelajaran dan pertumbuhan puskesmas di Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai sig f change sebesar $0,005 < 0,05$ maka berkorelasi atau ada hubungan. Nilai keeratan pada perspektif pelanggan terhadap perspektif bisnis internal menurut derajat hubungan

atau r hitung mempunyai nilai R 0,627 maka korelasi kuat. Pada penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa perspektif pelanggan berpengaruh positif perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Mengukur kinerja karyawan akan menunjang perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, maka korelasi positif karena puskesmas dapat meningkatkan kepuasan tenaga kerja sehingga dapat bekerja dengan baik sehingga pasien yang datang juga merasa nyaman di puskesmas tersebut, pegawai yang datang tepat waktu sehingga peraturan yang telah dibuat dipatuhi serta tidak ada pegawai yang terlambat maupun dipotong gaji sesuai dengan jenis pekerjaannya, pasien mendapatkan pelayanan yang baik dari para pegawai puskesmas.

Kepuasan tenaga kerja dapat dicapai dengan memberikan kebutuhan karyawan seperti memberikan gaji sesuai dengan jenis pekerjaannya. Selain itu puskesmas juga memberikan pelatihan bagi karyawan untuk membantu karyawan dalam melakukan pekerjaan. (Seliamang,2015), (Nurcahya & Pratolo, 2017).

3. H₃: Perspektif pelanggan mempunyai hubungan positif terhadap perspektif keuangan puskesmas di Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai $\text{sig } f$ change sebesar $0,000 < 0,05$ maka berkorelasi atau ada hubungan. Nilai keeratan pada perspektif pelanggan terhadap perspektif keuangan menurut derajat hubungan atau r hitung mempunyai nilai R 0,782 maka korelasi kuat dengan hasil

bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan dari puskesmas karena biaya yang dikeluarkan sedikit dan kadang mendapatkan biaya gratis karena adanya biaya dari pemerintah pusat, adanya biaya tambahan non medis yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan puskesmas sehingga pasien juga mendapatkan kenyamanan selama berobat di puskesmas, tunjangan yang didapatkan para pegawai kurang banyak karena perbandingan antara waktu di pekerjaan lebih banyak daripada hasil gaji yang didapatkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, puskesmas mampu menyelesaikan laporan keuangan secara lengkap, informasi laporan keuangan yang dimuat dapat dibandingkan dengan laporan keuangan periode selanjutnya, ada beberapa puskesmas yang menyusun laporan keuangan dan sekaligus sebagai tolak ukur dalam penyusunan anggaran tahun selanjutnya.

Pada penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya pelanggan yang merasa puas akan meningkatkan keuntungan pada perspektif keuangan. Key performance indicator dijadikan untuk prioritas perbaikan bagi perusahaan, karena memiliki pengaruh yang besar bagi perusahaan dan dapat mewakili untuk indikator yang lainnya. Perspektif pelanggan menghasilkan sasaran strategis. (Yulisnawati. 2014).