

ABSTRAK

Penilaian kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* mengukur kinerja rumah sakit secara komprehensif baik dari sektor keuangan maupun non keuangan. Sebagai perusahaan jasa pelayanan kesehatan harus memiliki sistem penilaian kinerja yang komprehensif, koheren, berimbang dan terukur.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, menguji, dan mengukur kinerja Rumah Sakit dengan menggunakan *Balance Scorecard* studi kasus pada RSUD Pabatu.

Permasalahan dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut : bagaimana kinerja RSUD Pabatu periode 2018-2020 berdasarkan *Balanced Scorecard*. Penilaian dilakukan terhadap empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian campuran (*mixed methods*), yaitu suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yaitu penelitian kuantitatif dan kualitatif, data yang dikumpulkan yaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi laporan keuangan, laporan rekam medik, dan laporan kepegawaian. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan dan karyawan di rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perspektif keuangan pada rasio ekonomi belum ekonomis sedangkan rasio efisien dan rasio efektivitas sudah sangat baik, kinerja keuangan RSUD Pabatu sudah sangat efektif dan efisien tahun 2018 – 2020. Kinerja rumah sakit dari perspektif pelanggan tahun 2018-2020 untuk persentase retensi pelanggan masih kurang baik, akuisisi pelanggan sudah sangat baik dan untuk kepuasan pelanggan sudah cukup baik. Kinerja dari perspektif bisnis internal tahun 2018 – 2020 kurang baik dimana persentase nilai BOR, BTO, TOI, tidak sesuai dengan standar Departemen Kesehatan. Kinerja dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran RSUD Pabatu tahun 2018-2020 menunjukkan persentase cukup baik.

Kata Kunci : Kinerja, *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

ABSTRACT

Performance appraisal using the Balanced Scorecard method measures the performance of hospital comprehensively from both the financial and non-financial sectors. As a health service company must have a comprehensive, coherent, balanced and measurable performance appraisal system.

This study aims to analyze, test, and measure the performance of the hospital by using the The Balance Scorecard case study at RSU Pabatu.

The research problem was how about the performance of RSU Pabatu in the period of 2018-2020 according to balanced scorecard. The assessment was done in four perspectives: financial perspective, customer perspective, internal business perspective, and growth and learning perspective.

The research used mixed methods, a research step by combining two types of research, qualitative and quantitative researches. The data were gathered by conducting documentary study in financial statement, medical records, and personnel record. Primary data were obtained from the interviews with the management and distributing questionnaires to customers and employees in the hospital.

The results of the research showed that the performance of the financial perspective on economic ratios is not yet economical, while the efficient and effectiveness ratios are very good, the financial performance of RSU Pabatu has been very effective and efficient in the period of 2018 - 2020. The Hospital performance from the customer perspective in the period of 2018-2020 for the percentage of customer retention is still not good, customer acquisition is very good and for customer satisfaction it is quite good. The performance of internal business perspective in the period 2018-2020 was not good in which the percentage of BOR, BTO, and TOI was not accordance with the standard of the Ministry of Health. The performance of the percentage of growth and learning at RSU Pabatu perspective in the period of 2018 - 2020 shows a fairly good percentage

Keywords : Performance, Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Learning and Growth Perspective