

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus di RSPB Kutoarjo)

Anita Lolo
NIM: 132114047
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2017

Tujuan penelitian ini adalah untuk analisis kinerja Rumah Sakit Palang Biru Kutoarjo. Selama ini pengukuran kinerja sektor publik masih bersifat internal dan lebih berfokus pada tujuan jangka pendek (keuangan). Oleh karena itu, pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* menawarkan solusi pengukuran kinerja yang lebih menyeluruh dalam suatu organisasi.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, kuesioner, dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah rasio-rasio keuangan untuk perspektif keuangan, tingkat kepuasan dan rasio retensi dan akuisisi untuk perspektif pelanggan, tingkat kepuasan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, sedangkan untuk perspektif proses bisnis internal menggunakan analisis deskriptif.

Hasil analisis data adalah sebagai berikut: 1) perspektif keuangan rumah sakit dikategorikan ekonomis, rasio efisiensi dikategorikan efisien, dan rasio efektifitas dikategorikan sangat efektif, 2) perspektif pelanggan untuk kepuasan sangat tinggi sedangkan retensi dan akuisisi tergolong cukup baik. 3) pada perspektif proses bisnis internal menunjukkan kondisi kurang baik, 4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kondisi baik.

Kata Kunci: kinerja, rumah sakit, *balanced scorecard*

ABSTRACT

**PERFORMANCE ANALYSIS OF A HOSPITAL BASED ON BALANCED
SCORECARD APPROACH**
(A Case Study at RSPB Kutoarjo)

Anita Lolo
NIM: 132114047
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2017

The purpose of this research is to analyze the performance of Kutoarjo State Hospital based on Balanced Scorecard method. Nowadays, performance measurement in public sector is still more focused on internal business and short term goals (financial). Therefore, measurement of performance using Balanced Scorecard offers a solution for more comprehensive performance measurement in an organization.

This research is a case study. The data gathering techniques are documentation, questionnaires, interview, and observation. Data analysis technique is financial ratio analysis for financial perspective, the level of customer's satisfaction and retention and acquisition ratios to analyze customer perspective, the level of employee's satisfaction to analyze learning and growth perspective. The business process internal perspective is analyzed using descriptive analysis.

The results showed that: 1) financial performance was economical, efficient, and greatly effective, 2) the customer's satisfaction was highly, however for the retention and acquisition ratios were considered good enough, 3) business process internal was considered unperformance, 4) from learning and growth was considered satisfying performance.

Key words: performance, hospital, balanced scorecard