

# PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

### ANALISIS KINERJA YANG DIUKUR BERDASARKAN METODE *BALANCED SCORECARD* Studi Kasus pada Rumah Sakit Panti Nugroho

Fransisca Chandra Esti  
NIM: 062114086  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2011

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja Rumah Sakit Panti Nugroho yang diukur berdasarkan metode *Balanced Scorecard*. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya pengukuran kinerja dalam suatu organisasi yang tidak hanya berdasarkan aspek keuangan saja namun juga aspek nonkeuangan.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada Rumah Sakit Panti Nugroho. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis rasio-rasio keuangan untuk perspektif keuangan, analisis *Multiattribute Attitude Models* dan prioritas kepentingan untuk perspektif pelanggan serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sedangkan perspektif proses bisnis internal menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rasio NPM dan ROA menurun pada tahun 2008, namun pada tahun 2009 menunjukkan peningkatan, sedangkan rasio ROE menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun (perspektif keuangan). Rumah Sakit Panti Nugroho mampu memberikan kepuasan terhadap atribut harga, mutu, dan waktu kepada pelanggan atau pasien. Selain itu, retensi pelanggan menunjukkan adanya peningkatan, meskipun akuisisi pelanggan mengalami fluktuasi (perspektif pelanggan). Rumah Sakit Panti Nugroho dapat melakukan proses inovasi, operasi, dan pelayanan purna jual dengan baik. Selain itu, BTO, GDR, dan NDR rumah sakit masih dalam kategori baik (perspektif proses bisnis internal). Manajer merasakan kepuasan terhadap kemampuan karyawan, kemampuan sistem informasi, serta motivasi, pemberian, dan pembatasan wewenang. Selain itu, karyawan juga merasakan kepuasan terhadap atribut komunikasi, penghargaan, dan dukungan (perspektif pembelajaran dan pertumbuhan). Berdasarkan hal tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Rumah Sakit Panti Nugroho secara keseluruhan menunjukkan hasil yang baik.

# PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRACT

### AN ANALYSIS OF PERFORMANCE MEASURED WITH BALANCED SCORECARD METHOD

A Case Study at Panti Nugroho Hospital

Fransisca Chandra Esti  
NIM: 062114086  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2011

The purpose of this research was to know the performance of Panti Nugroho Hospital if it was measured by Balanced Scorecard method. The background of this research is the importance of measurement of the performance of organization was not only based on financial aspect but also nonfinancial aspect.

The research was a case study at Panti Nugroho Hospital. The techniques of data collection were interviews, questionnaire, and documentation. The data analyses used were financial ratio analysis for financial perspective, Multiattribute Attitude Model and interest priority analysis for customer perspective and employees and organizations capacity for learning and growth perspectives, while the internal business process perspective was based on the descriptive analysis.

The result of this research showed that NPM and ROA ratio had decreased in 2008, but in 2009 it had increased, while ROE ratio showed increasing from year to year (financial perspective). Panti Nugroho Hospital was able to give satisfaction for the attributes price, quality, and time to customer or patient. Besides it, customer retention showed increasing, while customer acquisition was fluctuative (customer perspective). Panti Nugroho Hospital was capable to do innovation, operation, and after sale service processes well. Besides it, BTO, GDR, and NDR of the hospital were still include in good category (internal business processes perspective). The managers were satisfied with employee's capabilities, information system capabilities, motivation, empowerment, and authority restriction. Besides it, the employees also were satisfied for the attributes on communication, appreciation, and support of the company (learning and growth perspective). Based case that result, it could be concluded that the hospital's performance generally showed good result.