

ABSTRAK

PENERAPAN *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI TOLOK UKUR PENGUKURAN KINERJA (Studi Kasus di Rumah Sakit St.Elisabeth Ganjuran)

Leonardus Surya Rahmat Sumanto

NIM : 122114143

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2018

Balanced scorecard adalah salah satu jenis model evaluasi kinerja bisnis yang menyeimbangkan pengukuran kinerja finansial, pelaksanaan internal, inovasi dan pembelajaran serta kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja Rumah Sakit St. Elisabeth Ganjuran menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Dalam studi ini pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, data yang diperoleh berupa data keuangan dan data kuesioner langsung dari pasien dan pegawai. Kepuasan pelanggan merupakan contoh perspektif non keuangan yang berkaitan dengan rentensi pasien gawat darurat dan rawat inap.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa rata-rata nilai untuk masing-masing perspektif: keuangan, pelaksanaan internal, inovasi dan pembelajaran masuk dalam kategori baik. Dengan demikian, kesimpulan atas pengukuran kinerja di Rumah sakit St. Elisabeth Ganjuran termasuk dalam kriteria baik dengan catatan terdapat beberapa perbaikan dan saran yang perlu dilakukan.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, Kinerja, Rumah Sakit

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF BALANCED SCORECARD AS A BENCHMARK OF PERFORMANCE MEASUREMENT (Case Study at St. Elisabeth Ganjuran Hospital)

Leonardus Surya Rahmat Sumanto

NIM : 122114143

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2018

The Balanced scorecard is a model of business performance evaluation that balances measures of financial performance, internal operations, innovation and learning, and customer satisfaction. The purpose of this research is to determine the performance of St. Elisabeth Ganjuran Hospital using the Balanced Scorecard approach.

This research type is the case study. Using an interviewing, observing and documenting techniques, this study gathered data about: financial data and data taken from questionnaires directed to patients and employees. Example of non financial perspectiv of customer satisfaction are retention of both emergency and outpatient patients.

Results show that the average score for each perspective: financial, customer satisfaction, internal operations, innovation and learning perspective were good. Thus, the conclusion for performance measurement at St. Elisabeth Ganjuran Hospital is in good criteria besides some improvements and recommendations were required.

Keywords: Balanced Scorecard, Performance and Hospital