

ABSTRAK

**ANALISIS METODE *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT
PENILAIAN KINERJA PADA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK**

(Studi Kasus Pada RS Palang Biru Kutoarjo)

Fransiska Pungky Oktaviana

NIM: 102114010

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2015

Penilaian kinerja di sektor publik saat ini biasanya masih menggunakan metode tradisional yang hanya menitik beratkan pada laporan keuangan saja. Padahal sangatlah penting untuk dapat menilai dari sisi keuangan dan non-keuangan. Penelitian ini membahas tentang penilaian kinerja sektor publik dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang dapat menilai jangka pendek dan jangka panjang, dan keuangan dan non-keuangan.

Penelitian ini merupakan studi kasus. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan metode dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis rasio dan statistik deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1). perspektif pelanggan, kinerja rumah sakit adalah baik (rata-rata 4,5 dari 5); (2). kinerja keuangan, kinerja rumah sakit adalah kurang baik (skor 2 dari 5); (3). Proses bisnis internal, kinerja rumah sakit adalah baik (skor 4 dari 5); (4). perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, kinerja rumah sakit adalah baik (rata-rata 3,75 dari 5). Dari pengukuran empat perspektif, kinerja RS Palang Biru Kutoarjo adalah baik.

Kata Kunci: *balanced scorecard*, pengukuran kinerja, sektor publik, rumah sakit

ABSTRACT

ANALYSIS OF BALANCED SCORECARD FOR PERFORMANCE

VALUATION OF PUBLIC SECTOR ORGANIZATION

(A Case Study At Palang Biru Hospital, Kutoarjo)

Fransiska Pungky Oktaviana

Student Number: 102114010

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2015

The performance valuation of public sector nowadays are usually using the traditional method that focused in financial statements records. However, its very important to have performance valuation based on financial and non financial perspectives. This research discusses performance valuation of public sector using Balanced Scorecard as a method that evaluate short-term and long-term, as well as financial and non-financial performance.

This research is a case study at Palang Biru Hospital, Kutoarjo. The data were obtained by questionnaire, interview, and documentation methods. The data analysis techniques used were ratio analysis and descriptive statistics.

The result showed that based on: (1) customer's perspective, the hospital performance was good (mean 4,5 out of 5); (2) financial performance, the hospital performance was poor (mean 2 out of 5); (3) internal business process, the hospital performance was good (mean 4 out of 5); (4) learning and growth perspective, the hospital performance was good (mean 3,75 out of 5). Combining the measurement of these four perspectives, the Palang Biru hospital's performance was good enough.

Keywords: balanced scorecard, performance valuation, public sector, hospital