

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD

(Studi Kasus di RSUD Wonosari)

Diana Febriyanti

NIM: 112114103

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2016

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja RSUD Wonosari dengan pendekatan metode *Balanced Scorecard*. 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 dan komprehensif dalam suatu organisasi.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan 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: (a) Perspektif Keuangan rumah sakit dikategorikan ekonomis, rasio efisiensi dikategorikan tidak efisien, dan rasio efektifitas dikategorikan tidak efektif, (b) Perspektif Pelanggan untuk kepuasan sangat tinggi sedangkan retensi dan akuisisi tergolong cukup baik (c) Perspektif Proses Bisnis Internal tergolong cukup baik, dan (d) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran kepuasan karyawan tergolong tinggi.

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

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS OF A HOSPITAL BASED ON BALANCED SCORECARD APPROACH

(A Case Study at Wonosari State Hospital)

Diana Febriyanti

Student Number: 112114103

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2016

The purpose of this research is to analyze the performance of Wonosari 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 and comprehensive in an organization.

This is a case study. The data gathering techniques were documentation, questionnaires, interview, and observation. Data analysis technique was 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 will be analyze by descriptive analysis.

The results showed that: (a) financial perspective was economical, the efficiency ratio was inefficient, and the effectivity ratio was ineffective; (b) the customer's satisfaction was very high, however for the retention and acquisition ratios were considered good enough; (c) business process internal perspective was considered good enough; and (d) growth and learning perspective for the employees was high.

Keywords: performance, hospitals, balanced scorecard