

ABSTRACT

PERFORMANCE ASSESSMENT ANALYSIS BASED ON THE BALANCED SCORECARD METHOD

(A Case Study at Sleman General Hospital)

Maria Anastasia VykaPangudiPutri
Student Number: 122114124

Sanata Dharma University
Yogyakarta
2017

Sleman General Hospital as one of the government agencies must be able to provide accountability for both financial and non financial to local governments and communities as the users of its services. Therefore, they need a performance assessment for financial and non financial aspects. The balanced scorecard is the appropriate choice to assess the performance.

This research aims to assess the performance at Sleman General Hospital based on balanced scorecard method. Type of this research is a case study. Data collection techniques were questionnaire, documentation, and interviews. Data analysis techniques used were financial ratio analysis and Multiattribute Attitude Model (MAM).

The results of this research were as follows: (1) From the financial perspective, which includes the ratio of solvency, liquidity, activity, return on equity, and cost recovery rate were quite well performance. (2) From the customer perspective, it considered in a good performance. (3) From internal business processes perspective, it considered in a quite well performance. (4) From learning and growth perspective it considered in a very good performance.

Keywords: Balanced Scorecard, performance assessment, hospital

ABSTRAK

**ANALISIS PENILAIAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
BALANCED SCORECARD
(Studi Kasus di RSUD Sleman)**

Maria Anastasia Vyka Pangudi Putri
NIM: 122114124

Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2017

Rumah sakit umum daerah sebagai salah satu instansi pemerintah harus mampu memberikan pertanggungjawaban baik secara keuangan maupun non keuangan kepada pemerintah daerah dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu adanya suatu penilaian kinerja yang mencakup semua aspek. *Balanced scorecard* merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan penilaian kinerja baik dari aspek keuangan maupun non keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja dari RSUD Sleman dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Jenis dari penelitian ini menggunakan studi kasus. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner, dokumentasi, dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis rasio keuangan dan *Multiattribute Attitude Model* (MAM).

Hasil analisis data adalah sebagai berikut: (1) Perspektif keuangan yang mencakup rasio likuiditas, solvabilitas, aktivitas, *return on equity*, dan *cost recovery rate* menunjukkan kondisi yang cukup baik. (2) Perspektif pelanggan menunjukkan kondisi yang baik. (3) Perspektif proses bisnis internal menunjukkan kondisi cukup baik. (4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kondisi sangat baik.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, penilaian kinerja, rumah sakit