

ABSTRAK

Febryanty, Diah Mitra. 2013. SKRIPSI. Judul “Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Tolok Ukur Efisiensi Kinerja Manajemen RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro (Periode 2007-2011)”

Pembimbing : Drs. H. Abdul Kadir Usri, MM. Ak

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

RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang tujuan utamanya bukan untuk mencari keuntungan, tetapi lebih kepada jasa konsumen. Selama ini dalam mengukur kinerjanya, RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro sudah menggunakan *Balanced Scorecard* tetapi belum mengevaluasi sepenuhnya hasil kinerja dengan metode tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja rumah sakit apabila menggunakan *Balanced Scorecard*. Dengan menggunakan *Balanced Scorecard* diharapkan rumah sakit dapat mengembangkan aspek keuangan dan non keuangan dalam melakukan penilaian kinerja, sehingga nantinya diharapkan bahwa rumah sakit mampu menjadi institusi yang dapat memberikan kepuasan kepada para konsumen, karyawan yang berkomitmen tinggi dan kemudian akan menghasilkan surplus yang memadai.

Penelitian dilakukan dengan mengambil data selama 5 tahun, yaitu dari tahun 2007-2011, bersifat kualitatif deskriptif dengan metode *time series analysis* dimana peneliti melakukan evaluasi kinerja rumah sakit antar periode kemudian membandingkan dengan target yang sebelumnya telah ditetapkan dan kemudian diberi skor sesuai dengan kriteria. Data diperoleh melalui studi pustaka, data sekunder RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro yang meliputi empat aspek yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa variasi pencapaian hasil. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang menggunakan indikator tingkat perputaran karyawan, absensi, pelatihan karyawan, retensi karyawan dan kepuasan karyawan, masih dianggap kurang. Sedangkan untuk 3 perspektif lainnya, yaitu perspektif keuangan yang meliputi rasio keuangan, pendapatan fungsional, *Cost Recovery*, dan tingkat pertumbuhan pendapatan, perspektif pelanggan, yang mencakup tingkat akuisisi, retensi dan kepuasan pelanggan, serta perspektif proses bisnis internal yang mencakup jumlah penanganan keluhan, *response time*, dan tingkat kualitas layanan, dianggap sudah cukup baik. Maka, *Balanced Scorecard* cocok untuk diterapkan pada RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro karena *Balanced Scorecard* dapat memberikan gambaran yang lebih terstruktur dan menyeluruh tentang kinerja manajemen.