

ABSTRAK

Balanced scorecard merupakan salah satu metode pengukuran kinerja perusahaan secara menyeluruh yang menjabarkan visi dan strategi perusahaan kedalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Keempat perspektif ini menawarkan suatu keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang. *Balanced scorecard* melengkapi seperangkat ukuran finansial kinerja masa lalu dengan ukuran *drivers* kinerja masa depan. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kinerja RSUD Dr. M. Haulussy Ambon, dengan menggunakan metode *balanced scorecard*, serta memberikan rekomendasi dalam memperbaiki kinerja yang masih belum optimal dalam obyek penelitian.

Penelitian ini merupakan studi kasus dengan metode analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Obyek penelitian adalah RSUD Dr. M. Haulussy Ambon. Pengukuran kinerja perspektif keuangan adalah pertumbuhan pendapatan dan rasio efisiensi, perspektif pelanggan adalah kepuasan pasien, perspektif proses bisnis internal adalah *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Bed Turn Over Ratio* (BTO), *Turn Over Interval* (TOI), *Average Length of Stay* (ALOS), *Net Death Rate* (NDR) dan *Gross Death Rate* (GDR). dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah produktivitas karyawan, retensi karyawan, dan kepuasan karyawan. Hasil penelitian, kinerja RSUD Dr.M. Haulussy Ambon jika menggunakan *balanced scorecard* terdapat pada daerah “cukup” .

Pada penelitian ini ada beberapa indikator yang belum tercapai dengan baik, NDR dan GDR rumah sakit, serta kepuasan karyawan. Namun, dapat dilihat tingkat dan mutu pelayanan cukup baik karena rata-rata pengukuran berada pada setiap pencapaian target. Hal ini mengindikasikan, kinerja rumah sakit dalam jangka pendek dinilai cukup, namun dalam aspek jangka panjang masih dinilai kurang. Rekomendasi yang diusulkan adalah menambah persediaan, menyediakan fasilitas yang menunjang proses dan pelayanan kinerja rumah sakit, pemberian insentif terhadap karyawan, serta perlu adanya pengadaan pelatihan dan pendidikan.

Kata kunci: *Balanced scorecard*, pengukuran kinerja, rumah sakit

ABSTRACT

Balanced Scorecard is a performance measurement method that outlines company's overall vision and strategy into four perspectives such as financial; customer; internal business process; and learning and growth perspective. The four perspectives offer a balance between short-term and long-term goals. Balanced scorecard measures a set of financial measurement of the past with the future scale drivers of performance. This research designed to measure the performance of RSUD Dr. M. Haulussy Ambon using balanced scorecard methods, and provide recommendations for improving performance.

This research is a study case using qualitative and quantitative analysis method. The research object is RSUD Dr. M. Haulussy Ambon. Performance measurement of financial perspective used income growth and efficiency ratio; customer perspective used patients satisfaction; internal business process used *Bed Occupancy Rate (BOR)*, *Bed Turn Over Ratio (BTO)*, *Turn Over Interval (TOI)*, *Average Length of Stay (ALOS)*, *Net Death Rate (NDR)* dan *Gross Death Rate (GDR)*.; learning and growth perspectives used employee productivity, retention, and satisfaction. The results indicate that RSUD Dr. M. Haullusy Ambon is in the moderate zone.

In this research, there are some indicators that are not achieved very well like hospitals NDR and GDR, and also the employees satisfaction. However, it can be seen that the level and quality of service is quite high as the average measurements are at the attained target. This indicate that the hospital's performance scored sufficient in the short-term, but less in the long-term. It is recommended to add more supply; provide facilities to support the hospital's service process and performance; provide insentives to the employees; and provide training and education

Keywords: Balanced scorecard, Performance Measurement, Hospital