

## **ABSTRAK**

**Lilis Restuningsih**  
**Evaluasi Kinerja Rumah Sakit QIM Batang Pada Era JKN Menggunakan**  
***Balanced Scorecard***  
**xviii + 167 halaman + 28 tabel + 14 lampiran**

Rencana Strategi Bisnis Rumah Sakit QIM Batang merupakan dokumen perencanaan yang bersifat indikatif memuat program-program pelaksanaan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Rumah Sakit QIM Batang untuk kurun waktu 2015–2019, disusun dengan menggunakan *balanced scorecard*. Dilakukan evaluasi untuk memperoleh informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana pencapaian itu bila dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan.

Penelitian ini diklasifikasikan kedalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengolahan data menggunakan *Balanced Scorecard* dengan pengumpulan data melalui observasi dan telaah dokumen kinerja Rumah Sakit QIM Batang, wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan wawancara tidak terstruktur dengan informan. Selanjutnya dilakukan analisa data

Hasil dari penelitian ini adalah skoring kinerja rumah sakit, masing-masing perspektif dan *key performance indicator*. Skor Perspektif Finansial adalah 73,03 ( kuning / kurang berhasil), skor Perspektif Pelanggan 95 ( hijau / berhasil), skor Proses Bisnis Internal 89 (hijau / berhasil), dan skor perspektif SDM adalah 81,9 (hijau/ berhasil). Kinerja Rumah Sakit QIM Batang pada tahun 2015 ( era JKN) secara keseluruhan berdasar empat perspektif dalam *Balanced Scorecard* memperoleh skor 85,45 , artinya pencapaian kinerja Rumah Sakit QIM pada Era JKN termasuk dalam kategori baik

Penelitian ini merekomendasikan beberapa saran yaitu. diperlukan sosialisasi, pencatatan dan pelaporan lebih baik kepada staf dan pegawai agar hasil kinerja bisa terdokumentasi sehingga hasil penilaian kinerja dengan *balanced scorecard* bisa lebih akurat. Perlu kendali biaya terutama menghadapi implementasi pola pembayaran dengan INA-CBGs. Penilaian kinerja dengan metode *balanced scorcard* dapat membantu manajemen dalam mengambil langkah langkah koreksi dan meningkatkan kinerja dimasa depan

Kata kunci : Evaluasi Kinerja, *Balanced Scorecard*  
Kepustakaan : 59 (1996-2015)

## **ABSTRACT**

**Lilis Restuningsih**

**A Work Performance Evaluation of QIM Batang Hospital in the Era of National Health Insurance using Balanced Scorecard  
xviii + 167 pages + 28 tables + 14 appendices**

A business strategic plan of QIM Batang Hospital is a document of an indicative plan containing implementation programs of activities undertaken by the hospital during the period of 2015-2019 and arranged using balanced scorecard. This study aimed at figuring out information of to what extent a target of an activity had been achieved and comparing the achievement with a determined target.

This was a descriptive study using a qualitative approach. Data were processed using a method of balanced scorecard and collected by observing and conducting a document review of the QIM Batang hospital's performance, indepth interview, and unstructured interview with informants. Furthermore, data were analysed.

Scoring of the hospital's performance consisted of perspective and key performance indicators. Score of financial perspective was 73.03 (yellow/unsuccessful), score of customer perspective was 95 (green/successful), score of internal business process was 89 (green/successful), and score of human resource perspective was 81.9 (green/successful). Overall, the hospital's performance in 2015 (in the era of national health insurance) based on these four perspective indicators had achieved score of 85.45 (good).

Socialising, recording, and reporting for all staffs need to be improved in order to document the performance and to accurately obtain the results of the performance assessment using balanced scorecard. In addition, there needs to control cost especially in facing a payment pattern with INA-CBGs. The performance assessment using balanced scorecard can assist management in determining steps of correction and in improving performance in the future.

**Keywords** : Performance Evaluation, Balanced Scorecard  
**Bibliography:** 59 (1996-2015)