

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) K.R.M.T. WONGSONEGORO
KOTA SEMARANG DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*

INDANA AZIZA PUTRI – 25010113130406

(2017 - Skripsi)

Salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit adalah dengan meningkatkan kinerja. RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang merupakan rumah sakit dengan status BLUD sejak tahun 2007. Namun pengukuran kinerja di rumah sakit tersebut belum menyeluruh, sehingga dibutuhkan suatu kerangka konsep yang dapat mengukur kinerja secara komprehensif. Pendekatan *balanced scorecard* memiliki 4 perspektif (pelanggan, keuangan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran) yang sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang PPK BLUD. *Balanced scorecard* merupakan kerangka kerja baru yang dapat mengintegrasikan pengukuran kinerja dari aspek finansial maupun non finansial. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan hasil gambaran pengukuran kinerja RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro dengan pendekatan *balanced scorecard*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam kepada 5 orang informan utama dan 2 informan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro dilihat dari 4 perspektif *balanced scorecard* masih dapat dikatakan kurang. Pada perspektif pertumbuhan pembelajaran yang masih kurang adalah sikap positif pegawai, keselarasan, partisipasi dan belum adanya survei kepuasan pegawai. Hal tersebut mempengaruhi menurunnya kinerja operasional pada perspektif proses bisnis internal, sehingga menyebabkan pendapatan rumah sakit menurun. Pendapatan yang menurun menekan rumah sakit untuk menurunkan biaya pengeluaran serendah mungkin. Akan tetapi hal tersebut membuat pelayanan menjadi kurang memuaskan sehingga kepuasan pelanggan menurun walaupun jumlah pelanggan meningkat. Secara umum dapat dilihat bahwa masih terdapat kekurangan-kekurangan yang ada dalam setiap perspektif *balanced scorecard*. Hasil penelitian menyarankan kepada pihak rumah sakit untuk menggunakan kerangka *balanced scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja agar rumah sakit dapat melihat evaluasi kinerja secara komprehensif

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