

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCE SCORECARD* PADA RUMAH SAKIT DKT DR
SOETARTO YOGYAKARTA**

Oleh:

**Rini Septika
142140202**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja Rumah Sakit DKT Dr Soetarto Yogyakarta menurut empat perspektif *balanced scorecard* yang terdiri dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data selama 3 tahun, dimulai dari tahun 2016-2019.

Data diperoleh melalui kuesioner, studi kepustakaan, dan informasi lain yang terkait dengan Rumah Sakit DKT Dr Soetarto Yogyakarta. Pengukuran kinerja keuangan dilihat rasio ekonomi, efisiensi, dan efektivitas. Perspektif pelanggan diukur dengan kepuasan pasien, akuisisi pasien, dan retensi pasien. Pengukuran proses bisnis internal dilihat dari inovasi serta proses operasi, lalu untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diukur dengan kepuasan karyawan.

Hasil pengukuran kinerja rumah sakit menunjukkan bahwa kinerja keseluruhan Rumah Sakit DKT Dr Soetarto Yogyakarta sudah cukup baik dilihat dari empat perspektif *balanced scorecard*.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCE SCORECARD* PADA RUMAH SAKIT DKT DR
SOETARTO YOGYAKARTA**

Oleh:

**Rini Septika
142140202**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

Abstract

This research aims to measure the performance of DKT Dr Soetarto Yogyakarta Hospital according to four perspectives of balanced scorecard, consisting of financial perspective, customer perspective, internal business perspective and learning & growth perspective. This research was conducted by collecting data for three years, from 2016-2019.

Data were obtained through questionnaire, library research and other information related to DKT Dr Soetarto Yogyakarta Hospital. Measurement of financial performance viewed from economic ratio, efficiency ratio, and effectiveness ratio. Customer perspective measured by customer acquisition, customer retention, and customer satisfaction. Measurement of internal business process views of innovation and operating process, then perspective of learning and growth measured by employee satisfaction.

The hospital performance measurement results show that the overall performance of DKT Dr Soetarto Yogyakarta Hospital is quite good seen from four perspectives of balanced scorecard.

Keywords: *Measurement of Performance, Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business, Process Perspective, Learning and Growth Perspective.*