

## ABSTRAK

Rumah Sakit Paru Respira Dinas Kesehatan DIY (RS Paru Respira Yogyakarta) merupakan rumah sakit yang berupaya memberikan pelayanan dengan sumber daya yang terampil, profesional, akurat, sigap, ramah dan humanis kepada pasien. Rumah sakit memerlukan kinerja yang baik untuk mencapai tujuan tersebut, untuk mengetahui dan meningkatkan kinerja rumah sakit maka diperlukan suatu penilaian terhadap kinerja yang komprehensif dari aspek keuangan dan non keuangan.

Permasalahan dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana kinerja RS Paru Respira Yogyakarta periode 2019-2021 berdasarkan *Balanced Scorecard*? Penilaian dilakukan terhadap empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian campuran (*mixed methods*), yaitu suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yaitu penelitian kuantitatif dan kualitatif, data yang dikumpulkan yaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi laporan keuangan, laporan rekam medik, dan laporan kepegawaian. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen dan penyebaran kuesioner kepada pegawai dan pasien rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perspektif keuangan secara umum cukup baik, meskipun rasio ekonomis termasuk kurang ekonomis, tetapi tujuan rumah sakit sudah terpenuhi terbukti dengan rasio efisiensi sudah termasuk efisien dan rasio efektivitas sudah cukup efektif pada tahun 2019– 2021. Kinerja rumah sakit dari perspektif pelanggan untuk persentase retensi pelanggan sudah baik namun akuisisi pelanggan belum baik. Kinerja dari perspektif bisnis internal tahun 2019 – 2021 kurang baik dimana persentase nilai BOR, BTO, TOI, tidak sesuai dengan standar Departemen Kesehatan. Kinerja dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan persentase yang baik pada tahun 2019 - 2021.

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

## **ABSTRACT**

*Lung Respira Hospital DIY Health Service (RS Paru Respira Yogyakarta) is a hospital that strives to provide services with skilled, professional, accurate, prompt, friendly and humanistic resources to patients. Hospitals need good performance to achieve these goals, to find out and improve hospital performance, a comprehensive performance assessment is needed from financial and non-financial aspects.*

*The problem in the research is formulated as follows: How is the performance of the Yogyakarta Respira Lung Hospital for the 2019-2021 period based on the Balanced Scorecard? The assessment is carried out on four perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal business perspective, and growth and learning perspective.*

*The type of research used is mixed research, which is a research step by combining two forms of research, namely quantitative and qualitative research, the data collected are secondary data and primary data. Secondary data was obtained from the documentation of financial statements, medical record reports, and employment reports. Primary data were obtained through interviews with management and distributing questionnaires to hospital employees and patients.*

*The results show that the performance of the financial perspective is generally quite good, although the economic ratio is less economical, but the hospital's goals have been fulfilled as evidenced by the efficiency ratio including efficient and the effectiveness ratio is quite effective in 2019-2021. Hospital performance from the customer perspective the percentage of customer retention is good but customer acquisition is not good. Performance from an internal business perspective in 2019 – 2021 is not good where the percentage values of BOR, BTO, TOI, are not in accordance with the standards of the Ministry of Health. Performance from a growth and learning perspective shows a good percentage in 2019 - 2021.*

**Keywords: *Balanced Scorecard, Hospital Performance, Performance***