

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the performance of the hospital before and after implementation of the system INA-CBG's national health insurance patients BPJS of financial and non-financial aspects.*

*This performance study using a balanced scorecard with an emphasis four perspectives: financial perspective, customer perspective, internal business perspective and learning and growth perspective. On the financial perspective researchers use the concept of value for money is the ratio of economy, efficiency and effectiveness ratio ratio. At the customer's perspective is measured through patient satisfaction, patient retention and acquisition. In the internal business perspective is measured through innovation and operation phases. And the learning and growth perspective is measured through employee satisfaction and profitability employees.*

*These results indicate that the performance of the Hospital Condongcatur before and after implementation of INA-CBG's system can be said to be good. This means Condongcatur Hospital has managed to adjust to the adoption of a new system of BPJS.*

*Key words: Balanced Scorecard, INA-CBG's system*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja rumah sakit sebelum dan sesudah implementasi sistem INA-CBG's pada pasien jaminan kesehatan nasional BPJS dari aspek keuangan dan non keuangan.

Penelitian kinerja ini menggunakan metode *balanced scorecard* dengan penekanan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Pada perspektif keuangan peneliti menggunakan konsep value for money yaitu rasio ekonomi, rasio efisiensi dan rasio efektivitas. Pada perspektif pelanggan diukur melalui kepuasan pasien, retensi pasien dan akuisisi pasien. Pada perspektif bisnis internal diukur melalui tahap inovasi dan operasi. Dan pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur melalui kepuasan karyawan dan profitabilitas karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit Condongcatur sebelum dan sesudah implementasi sistem INA-CBG's dapat dikatakan baik. Hal ini berarti Rumah Sakit CondongCatur telah berhasil menyesuaikan diri dengan penerapan sistem baru dari BPJS.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, Sistem INA-CBG's