

ANALISIS BALANCED SCORECARD DALAM PENGUKURAN KINERJA RSUD KOTA DEPOK

Indah Rindi Yani

Abstrak

Pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* di RSUD Kota Depok diharapkan dapat mengembangkan aspek keuangan dan non keuangan yang mampu menjadi institusi yang diharapkan menghasilkan nilai pendapatan yang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur kinerja RSUD Kota Depok dengan *Balanced Scorecard*. Metode penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif. Data yang dikumpulkan adalah data sekunder dari bagian keuangan, bagian rekam medis, dan bagian kepegawaian tahun 2019 – 2021 dan data primer melalui penyebaran kuesioner. Total populasi pada penelitian ini sebanyak 100 pelanggan dan 100 karyawan dengan teknik pengambilan sampel secara *Stratified Random Sampling* dari jumlah populasi. Hasil penelitian menunjukkan pada tahun 2019 – 2021 bahwa kinerja dari perspektif keuangan secara umum cukup baik ekonomis dan efektifitas, namun masih belum efisien. Kinerja dari perspektif pelanggan secara keseluruhan sudah baik. Pada perspektif proses bisnis internal, proses inovasi dan proses operasi sudah cukup baik. Sedangkan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada retensi karyawan dikategorikan kurang baik karena mengalami penurunan yang berarti dinilai tidak ideal dan kepuasan karyawan berada pada rentang nilai “puas”. Keempat perspektif *Balanced Scorecard* sangat berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit. Dapat ditarik kesimpulan hasil pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* secara keseluruhan dengan skor total 76,92% yang menunjukkan kinerja RSUD Kota Depok baik.

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

BALANCED SCORECARD ANALYSIS IN DEPOK CITY HOSPITAL PERFORMANCE MEASUREMENT

Indah Rindi Yani

Abstract

Performance measurement with the Balanced Scorecard is expected to be able to develop financial and non-financial aspects that are expected to adequate income value. This study aims to analyze the performance of Depok City Public Hospital with the Balanced Scorecard. The research method used is a descriptive quantitative research approach. The data collected is secondary data from the finance department, medical records department, and personnel department for 2019–2021, and primary data from distributing questionnaires. The total population in this study was 100 customers and employees, using the Stratified Random Sampling technique. The results of the study show that, from a financial perspective, performance in 2019–2021 is generally quite good economically and effectively, but it is still not efficient. Overall, performance from a customer perspective has been good. From the perspective of internal business processes are quite good. Meanwhile, from the learning and growth perspective, employee retention is categorized as not good because it has decreased, which means it is considered not ideal. It can be concluded that the results of performance measurements with the Balanced Scorecard as a whole with a total score of 76.92% indicate that the performance of the Depok City Hospital is good.

Keywords: performance measurement, balanced scorecard, hospital