

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Pengukuran kinerja berdasarkan empat perspektif yang terdapat dalam *Balanced Scorecard* , yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Obyek penelitian ini adalah laporan keuangan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping tahun 2015 dan 2016, pasien rawat inap, pasien rawat jalan, dan karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pasien untuk sampel kepuasan pelanggan dan 76 karyawan untuk sampel kepuasan karyawan.

Hasil penelitian dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dapat disimpulkan bahwa untuk perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sudah baik, perspektif pelanggan sudah cukup baik, dan perspektif keuangan perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping

ABSTRACT

This research is aimed to determine the performance of PKU Muhammadiyah Gamping Hospital with the Balanced Scorecard approach. The performance measurement based on four perspectives contained in the Balanced Scorecard, such as financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, along learning and growth perspective.

The object of this study is the financial statement of PKU Muhammadiyah Gamping Hospital in 2015 and 2016, in-patients, out-patients and hospital employees of PKU Muhammadiyah Gamping Hospital. The samples in this study were 100 patients for a sample customer satisfaction and 76 employees to a sample employee satisfaction.

The results using the Balanced Scorecard can be concluded that for internal business process perspective and learning and growth perspective are good, and customer perspective is good enough, while for the financial perspective needs to be improved.

Keywords: Performance Measurement, Balanced Scorecard, PKU Muhammadiyah Gamping Hospital