



**ANALISIS SISTEM *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI
DASAR PENILAIAN KINERJA PADA RUMAH SAKIT
PANTI WILASA CITARUM SEMARANG**

Skripsi
Disajikan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh
Dyah Martiwi
3352404050

PERPUSTAKAAN
UNNES

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2010**

ABSTRAK

Martiwi, Dyah. 2009. *Penerapan Sistem Balanced Scorecard sebagai dasar penilaian kinerja pada Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*. Skripsi, Jurusan Manajemen Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing I: Drs. Syamsu Hadi, M.Si dosen Pembimbing II: Dra. Margunani, MP.

Kata Kunci: Balanced Scorecard, Penilaian kinerja.

Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang menerapkan penilaian kinerja tradisional yang hanya berfokus pada aspek finansial, oleh sebab itu perlu disempurnakan dengan sistem *Balanced Scorecard*. Bagaimana penerapan *Balanced Scorecard* dalam penilaian kinerja keuangan, pelanggan, proses internal bisnis, pembelajaran dan pertumbuhan rumah sakit Panti Wilasa Citarum Semarang agar mampu bertahan dan bersaing dengan mutu yang baik.

Penelitian ini dengan mengambil data selama tiga tahun, dari 2006 - 2008, menggunakan analisis deskriptif. Metode Pengumpulan data dengan dokumentasi, penyebaran Kuesioner terhadap 68 Pasien atau keluarga pasien dan 81 Karyawan tetap Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Teknik Pengambilan Sampel yang digunakan adalah Sampling aksidental dan sampling purposive.

Perspektif Keuangan ditunjukkan dengan ROI dan PM dari tahun ke tahun selalu mengalami penurunan, sedangkan RO mengalami fluktuasi. Perspektif Pelanggan ditunjukkan dengan retensi pasien, akuisisi pasien yang selalu meningkat dari tahun ke tahun, sedangkan dilihat dari kepuasan pelanggan, pelanggan sudah merasa sangat puas, puas terhadap pelayanannya. Perspektif Proses Internal Bisnis hasilnya secara keseluruhan relative baik, meskipun ada beberapa rasio ukuran yang belum mencapai angka standart yaitu ALOS, BOR dan BTO. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran, hasilnya secara keseluruhan relative sangat baik, ditunjukkan dengan produktivitas dan retensi karyawan mengalami peningkatan dari tahun – ke tahun. Sedangkan dilihat dari kepuasan karyawan, karyawan merasa sangat puas, puas terhadap Instansi dimana mereka bekerja.

Simpulan dari perspektif keuangan dengan indikator ROI sebesar 15,92%, PM sebesar 9.3% dan RO sebesar 261%. Perspektif Pelanggan dengan indikator Retensi Pasien sebesar 52,72%, Akuisisi pasien sebesar 47,46% dan kepuasan pasien sebesar 76.35%. Perspektif proses internal bisnis dengan indikator: ALOS 4 hari, BOR 68,61%, TOI 2 hari, BTO 68 kali GDR 3.1 permill, NDR 1,53 permil. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan indikator: tingkat produktivitas karyawan sebesar 85,176,620.70, retensi karyawan sebesar 0.24%, dan kepuasan karyawan sebesar 73,87%. Saran yang diberikan pada rumah sakit adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan profesional karyawan.