

PERSPECTIVE OF APPLICATION OF THE BALANCED SCORECARD AS A
BENCHMARK ASSESSMENT OF PERFORMANCE AT RSUD KOJA

BY:

ELLONI SHENURTI
43208120138

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the possibility of analysis of the Balanced Scorecard as a benchmark assessment of performance at Koja Hospital. To be able to measure performance in hospitals, we need a benchmark that not only relies on the financial aspects of performance, but also non-financial. Balanced Scorecard is a tool that can be used to measure in a balanced financial and non financial aspects, through four perspectives: financial, customer, internal business processes and growth and learning. This research uses descriptive method, which aims to look at Koja Hospital performance during the period 2008-2009. for primary data, conducted interviews and questionnaires to hospitals. Secondary data extracted from financial statements and standard operating procedure hospital. The results show that the performance of the financial perspective, yet can be measured with good and perfect. Hospitals still use cash basis accounting records, so that researchers can not perform analysis of financial ratios are assessed through the instrument of financial statements of consolidated income. Performance on the customer perspective in general is in conformity with what is expected, this can be seen from the provision of certain policies on poor patients and PNS. For the handling of patient complaints have been recorded properly. On the internal business process perspective shows the Koja Hospital will always try to capture market through innovation that will and are being executed. Some indicators have shown a good performance. Coming year the hospital plans a superior product that is being prepared lactation clinic. In the perspective of growth and learning, as a whole can be well seen from a high employee retention visits from Labour Turn Over the same. For absences of employees, visible already run well because employees are generally high enough discipline. While training and further education which is run by Koja Hospital has done well. Measurement of these four general perspectives will provide progress for Koja Hospital.

Keywords: Balanced Scorecard, performance assessment

**PERSPEKTIF PENERAPAN BALANCED SCORECARD
SEBAGAI TOLOK UKUR PENILAIAN KINERJA PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOJA**

OLEH :

ELLONI SHENURTI

43208120138

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perspektif *Balanced Scorecard* sebagai tolok ukur penilaian kinerja pada RSUD Kojja. Untuk dapat mengukur kinerja pada rumah sakit, diperlukan suatu tolok ukur yang tidak hanya bertumpu pada kinerja aspek keuangan, tetapi juga non keuangan. *Balanced Scorecard* merupakan alat yang dapat digunakan untuk mengukur secara seimbang aspek keuangan dan non keuangan, melalui 4 perspektif yaitu : keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang bertujuan melihat kinerja RSUD Kojja pada kurun waktu 2008-2009. untuk data primer, dilakukan wawancara dan kuesioner kepada rumah sakit. Data sekunder diambil dari laporan keuangan dan protap rumah sakit. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pada perspektif keuangan, belum dapat diukur dengan baik dan sempurna. Rumah sakit masih menggunakan pencatatan *cash basis accounting*, sehingga peneliti tidak dapat melakukan analisa rasio keuangan yang dinilai melalui instrument laporan keuangan dari laporan laba rugi. Kinerja pada perspektif pelanggan secara umum sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, hal ini dapat dilihat dari pemberian kebijakan-kebijakan tertentu pada pasien miskin dan PNS.

Untuk penanganan keluhan pasien sudah tercatat dengan baik. Pada perspektif proses bisnis internal diperoleh gambaran bahwa RSUD Koja selalu berusaha untuk menangkap kemauan pasar melalui inovasi yang akan dan sedang dijalankan. Beberapa indikator telah menunjukkan kinerja yang baik. Tahun mendatang rumah sakit merencanakan adanya produk unggulan yaitu sedang dipersiapkan klinik laktasi. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, secara keseluruhan dapat dilakukan dengan baik terlihat dari retensi karyawan yang tinggi dilihat dari *Labour Turn Over* yang sama. Untuk absensi karyawan, terlihat sudah dijalankan dengan baik karena umumnya disiplin pegawai yang cukup tinggi. Sedangkan pelatihan dan pendidikan lanjutan yang dijalankan oleh pihak RSUD Koja telah dilakukan dengan baik. Pengukuran empat perspektif tersebut secara umum akan memberikan kemajuan bagi RSUD Koja.

Kata kunci : Balanced Scorecard, penilaian kinerja