

ABSTRAK

Yan Randa Ambarita, NPM 08 833 0187” Pengukuran Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Metode *Balanced Scorecard* Pada RSUD Sari Mutiara Medan” Skripsi 2013

Kondisi Persaingan usaha pelayanan kesehatan saat ini sangat ketat, oleh karena ini dibutuhkan metode pengukuran kinerja yang dapat menilai kinerja perusahaan akurat dan menyeluruh. Dalam hal ini metode yang dapat digunakan adalah *Balanced Scorecard*. Tujuan penggunaan metode *Balanced Scorecard*, adalah untuk mengukur kinerja perusahaan dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal bisnis, dan perspektif pembelajaran dan bertumbuh.

Penulis melakukan pengukuran pada RSUD Sari Mutiara Medan dengan menggunakan data dari tahun 2009-2011 untuk menganalisis perspektif keuangan, dan kuesioner yang disebarakan kepada Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap RSUD Sari Mutiara Medan untuk perspektif lainnya.

Dari hasil pengukuran yang telah dilakukan, diketahui bahwa kinerja RSUD Sari Mutiara Medan secara keseluruhan sudah cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *Scorecard* yang dihasilkan masing masing perspektif. Kesimpulan yang diambil melalui analisis yang sudah dilakukan adalah *Balanced Scorecard* merupakan metode yang terbaik dalam melakukan penilaian terhadap kinerja perusahaan, karena *Balanced Scorecard* menganngkat aspek aspek yang diabaikan oleh pengukuran kinerja secara tradisional. Seperti sumber daya manusia, system yang digunakan dalam perusahaan, proses operasional, dan aspek kepuasan pelanggan, sehingga hasil pengukuran dengan *Balanced Scorecard* akan lebih akurat. Hasil pengukuran kinerja yang akurat sangat penting bagi manajemen, baik dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan pengendalian. Serta dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan.

Keywords : *Balanced Scorecard*, Perspektif keuangan, Perspektif pelanggan, perspektif Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan