

ABSTRAK

Selama ini pengukuran kinerja yang digunakan oleh badan usaha masih terbatas pada pengukuran keuangan saja dengan tolak ukur laporan keuangan. Laporan keuangan sebagai tolak ukur kinerja tidak mampu lagi menggambarkan titik-titik strategis badan usaha dalam kondisi menuju keunggulan bersaing. Kondisi persaingan yang ketat menuntut pengukuran kinerja yang lebih kompleks dan relevan untuk memenuhi kebutuhan informasi badan usaha. Karena itu diperlukan pengukuran kinerja yang mencakup aspek keuangan, operasional, pelanggan maupun karyawan.

Pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dengan menyediakan sebuah kerangka kerja untuk mengintegrasikan strategi dengan operasi melalui penerjemahan visi, misi dan strategi ke dalam terminology operasional. *Balanced Scorecard* merupakan serangkaian pengukuran kinerja dari empat sudut pandang yaitu keuangan, pelanggan, pertumbuhan dan pembelajaran dan proses bisnis internal.

Konsep *Balanced Scorecard* menutup kekurangan yang ada di sebagian besar sistem manajemen yakni kurangnya proses sistematis untuk melaksanakan dan memperoleh umpan balik sebuah strategi. *Balanced Scorecard* akan mengkomunikasikan sasaran dan target rumah sakit "X" ke dalam bahasa operasional. Komunikasi ini akan memfokuskan manajer dan pekerja atas faktor-faktor penentu kinerja yang memungkinkan mereka mengambil inisiatif dan tindakan untuk melaksanakan tujuan organisasi. Namun dalam skripsi ini pembahasan dibatasi hanya pada sudut pandang pelanggan karena dalam rumah sakit pelanggan merupakan salah satu hal yang penting untuk mempertahankan keberadaan badan usaha di saat ini dan di masa mendatang.

Setiap pengukuran kinerja dalam *Balanced Scorecard* harus dapat mencerminkan arti strategi bagi pencapaian tujuan badan usaha. Tolak ukur yang digunakan untuk mengukur kinerja dari sudut pandang pelanggan badan usaha (rumah sakit) adalah *Repeat Patients*, *Number of New Customer*, *Tingkat Komplikasi*, *Number of Complain*, *Bed Occupancy Rate* dan *Patients Satisfaction Survey*.