ABSTRAK

Jidanah Darmiyati. 2013. Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Metode Pengukuran Kinerja pada RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.

Kata Kunci: Pengukuran kinerja dan *Balanced Scorecard.*

RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten adalah salah satu RS rujukan utama bagi masyarakat. Pelayanan yang cepat dan ketersediaan alat kesehatan yang memadai menjadi alasan pasien datang ke RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten. Berdasar fenomena tersebut penting dilakukan pengukuran kinerja untuk melakukan penyusunan strategi-strategi bisnis yang cocok dan dapat dijadikan sebagai dasar sistem pengembalian. Salah satu metode pengukuran kinerja yang mempertimbangkan aspek keuangan dan non keuangan yang dikenal dengan istilah *Balanced Scorecard* yang diterapkan di RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten pada tahun 2012. Masalah yang diuraikan dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimana kinerja RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten dilihat dari perspektif keuangan, 2) Bagaimana kinerja RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten dilihat dari perspektif pelanggan, 3) Bagaimana kinerja RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten dilihat dari perspektif proses internal bisnis, 4) Bagaimana kinerja RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten dilihat dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Disain penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data diperoleh dari hasil penyebaran angket dan hasil dokumentasi. Subjek penelitian berasal dari karyawan RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten dan pasien RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan metode kualitatif (untuk analisis tidak dengan angka) dan metode kuantitatif (untuk analisis menggunakan angka).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa: untuk perspektif keuangan, RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten menghasilkan kinerja yang secara umum dapat dikatakan baik karena rasio ekonomis, dan rasio efisiensi di bawah 100% selama tahun 2010-2011, yaitu 42,97%; 41.19%; 87,27% dan rasio efektivitas diatas 10%. Perspektif pelanggan RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten ditunjukkan dengan persentase capaian kepuasan pasien mencapai 55%, persentase tingkat retensi pasien meningkat yaitu 54,90%; 60,33%; 59,72%. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten menunjukkan hasil peningkatan produktivitas karyawan selama tiga tahun berturut-turut yaitu tahun 2010, 2011, 2012 sebesar Rp. 13.763.472, Rp. 20.059.516, dan Rp. 28.909.290. Peningkatan ini didukung dengan adanya tingkat kepuasan karyawan yang mencapai angka 50% dan tingkat retensi karyawan di bawah 2% dari total karyawan. RS IPHI Pedan Kabupaten Klaten harus mempertahankan pencapaian kinerja dengan beberapa saran dan perbaikan yang perlu dilakukan.