ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai pengukuran kinerja organisasi menggunakan metode *Balanced Scorecard* sebagai sebuah metode yang mampu diaplikasikan ke dalam organisasi sektor publik. Selama ini pengukuran kinerja sektor publik masih bersifat internal dan lebih berfokus pada tujuan jangka pendek (keuangan). Oleh karena itu, pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* (perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan) menawarkan solusi pengukuran kinerja yang lebih menyeluruh dan komprehensif dalam suatu organisasi.

Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Bhayangkara Semarang sebagai salah satu rumah sakit milik Polda Jawa Tengah. Penelitian pada rumah sakit dilakukan dengan membandingkan antara kinerja internal rumah sakit dengan kinerja menurut *Balanced Scorecard* dari tahun 2008-2010.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, nilai rata-rata untuk masing-masing perspektif yaitu keuangan, pelanggan, bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan adalah cukup baik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Semarang termasuk dalam kriteria cukup, dengan beberapa saran dan perbaikan yang perlu dilakukan.

Kata kunci : Kinerja, *Balanced Scorecard*, Rumah Sakit