

## INTISARI

**Latar Belakang** Kinerja perusahaan merupakan cermin atas hasil kegiatan dan kondisi perusahaan. Hasil kegiatan dari perusahaan dianalisis, di mana hasilnya akan memperlihatkan kondisi manajemen perusahaan selama periode dilakukannya analisis kinerja. Sedangkan pengukuran kinerja merupakan tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan. Asri Medical Center (AMC) merupakan salah satu unit usaha Universitas Muhammadiyah Yogyakarta di bidang pelayanan kesehatan, pendidikan dan penelitian yang merupakan prasarana dakwah. Untuk dapat mewujudkan tujuannya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat, AMC harus melakukan penilaian/pengukuran kinerja secara berkala dan kontinyu.

**Tujuan** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja Asri Medical Center berdasarkan *Balanced Scorecard* dengan mengacu pada *performance standards* di AMC. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh manajer AMC dalam menyusun strategi organisasional atau program kerja.

**Metode Penelitian** Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus eksploratoris. Dalam penelitian ini digunakan pengukuran kinerja manajemen dengan *Balanced Scorecard*, yaitu menilai kinerja bukan hanya dari aspek keuangan saja tetapi dari aspek non keuangan. Subyek penelitian ini adalah manajer AMC dan data yang digunakan adalah data tahun 2010 dan 2011. Data yang digunakan adalah data primer yakni studi lapangan berupa wawancara dan pengamatan serta data sekunder yang berupa data umum dan data khusus di AMC yang meliputi data keuangan dan data non keuangan.

**Hasil dan Kesimpulan** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Asri Medical Center belum sepenuhnya menerapkan prinsip *Balanced Scorecard*. Pada awal pendiriannya, Asri Medical Center telah menjalankan tahapan dalam *Balanced Scorecard*, yakni perumusan strategi yang disusun sebagai hasil analisis lingkungan makro dan lingkungan industri serta *SWOT analysis* dan telah merumuskan visi, misi, tujuan, keyakinan dasar, nilai dasar dan strategi. Tahap berikutnya, AMC telah menyusun perencanaan strategik yang meliputi sasaran strategik, target dan inisiatif strategik. Sasaran strategik yang dirumuskan telah mempertimbangkan perspektif keuangan, perspektif *customer*, perspektif bisnis proses dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. AMC perlu mendefinisikan perencanaan strategik dalam bentuk program kerja dengan *key performance indicator* yang dapat diukur dan sesuai dengan standar kerja (*performance standard*) yang telah ditetapkan, sistem penyusunan anggaran, sistem implementasi dan sistem pemantauan.

**Kata kunci** : Penilaian kinerja, standar kerja, *balanced scorecard*

## ABSTRACT

**Background** The company performance is a reflection of an activity results and condition of the company. The results of the activities of the company being analyzed, where the results will show the condition of the company's management during the period of performance analysis done. While performance appraisal is the act of measurement carried out on various activities in the value chain that existed at the company. Asri Medical Center (AMC) is one of Muhammadiyah University of Yogyakarta units in health care, education and research belong to da'wa infrastructures. To realize its goal in providing quality health services for people, AMC has to make a performance appraisal regularly and continuously.

**Objective** The objective of this research is to measure the performance of Asri Medical Center based on the Balanced Scorecard with reference to the performance standards in the AMC. The research results are expected to be utilized by AMC managers in developing organizational strategies or work program.

**Research Method** This research is an eksploratoris case study. In this research used the measurement of management performance with the Balanced Scorecard, which is assessing the performance is not only from the financial aspect but also from non-financial aspects. The subjects of this research are AMC managers, and the data used is the data of 2010 and 2011. The data used are the primary data i.e field studies in the form of interview and observation and also secondary data in the form of general data and specific data on the AMC which includes financial and non financial data.

**Result and Conclusion** The result of this research indicates that Asri Medical Center has not fully apply the Balanced Scorecard principles. At the beginning of its establishment, Asri Medical Center has been running the Balanced Scorecard stages, that is strategy formulation arranged as a result of the macro and industry environments analysis as well as SWOT analysis and has formulated a vision, mission, purpose, basic beliefs, basic values and strategy. The next phase, AMC has developed a strategic plan that includes strategic goal, target and strategic initiatives. The strategic targets have been formulated considering the financial perspective, customer perspective, business process perspective and learning and growth perspective. AMC has to define planning into work program with key performance indicators that can be measured and in accordance with performance standards that have been setting, budgeting system, implementation system and monitoring system.

**Keywords:** Performance appraisal, performance standard, balanced scorecard