

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan *Balanced scorecard* dengan keempat perspektifnya, yaitu: keuangan, konsumen, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan, sebagai pengukuran kinerja di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Dimana keempat perspektif tersebut dikenal dengan *Balanced Scorecard* yang digunakan untuk melakukan penyeimbangan pengukuran dari dimensi keuangan dimensi non keuangan. Diharapkan nantinya akan memenuhi perubahan lingkungan bisnis yang terjadi dan pergeseran teknologi informasi yang menyeluruh. Subyek yang digunakan adalah RSUD PKU Muhammadiyah Bantul, yang bergerak dibidang penyelenggaraan jasa kesehatan yang sifatnya memberikan pelayanan kesehatan.

Jika menggunakan *Balanced Scorecard* yang telah dilakukan terdapat peningkatan dan hasil memuaskan yang mampu dicapai yaitu: kepuasan karyawan, kesetiaan karyawan, karyawan sistem informasi, *lost time*, inovasi, operasi, dan *response time*, kepuasan konsumen, rasio operasi, *sales growth*, dan *current ratio*. Selain itu terdapat pula beberapa penurunan dan hasil kurang memuaskan diantaranya: penurunan profitabilitas, tingkat GDR, dan produktivitas karyawan.

Kata Kunci: Balanced Scorecard, Penurunan Kinerja

ABSTRACT

This research is done to know about the implementation of Balanced Scorecard with their fourth perspectives, which are financial, customer, internal or business process, and learning and growth, as an activity measurement in PKU Muhammadiyah Bantul Hospital. Those fourth perspectives are known as Balanced Scorecard. It is used to balance the measurement of financial dimension and non-financial dimension. It hopes that it will comply the change of business environmental and friction of information technology in a global way. The used subject is PKU Muhammadiyah Bantul Hospital, that active in a medical service, which is giving the medical supply.

When we use a Balanced Scorecard, an increasingly and satisfying works can be reach. They are employee satisfaction, employee turnover, information system, lost time, innovation, operation, response time, customer satisfaction, operation ratio, sales growth, and current ratio. Beside, there are some decreases and less satisfying, for example: less of profitability, GDR level and employee productivity.

Keywords: Balanced Scorecard, Activity Measurement