

## ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan organisasi pemerintah yang menerapkan *balanced scorecard* di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *balanced scorecard* pada BPJS Kesehatan sebagai alat pengukuran kinerja terhadap konsep *balanced scorecard* yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton.

Penelitian ini menggunakan analisis terhadap data hasil wawancara kepada narasumber terpilih dan pengamatan terhadap dokumen tentang *balanced scorecard* yang digunakan BPJS Kesehatan. Analisis dilakukan dengan membandingkan pengembangan dan penerapan *balanced scorecard* BPJS Kesehatan dengan konsep *balanced scorecard* yang ditinjau dari empat perspektif, yaitu perspektif pelanggan, keuangan, proses bisnis internal dan pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan penyesuaian dalam penerapan *balanced scorecard* pada BPJS Kesehatan, terutama dalam penetapan dan pendistribusian indikator kinerja utama (IKU)/ ukuran pada *scorecard*.

Kata kunci: *Balanced scorecard*, BPJS Kesehatan, strategi, pengukuran kinerja

## ABSTRACT

BPJS Kesehatan is a government organization that implements a balanced scorecard in Indonesia. This study aims to evaluate the implementation of a balanced scorecard in BPJS Kesehatan as a performance measurement tool against the balanced scorecard concept developed by Kaplan and Norton.

This study used an analysis of data from interviews with selected respondents and observations of documents on the balanced scorecard used by BPJS Kesehatan. The analysis was carried out by comparing the development and implementation of BPJS Kesehatan's balanced scorecard with the balanced scorecard concept, which was reviewed from four perspectives: the customer perspective, financial perspective, internal business processes, and growth and learning.

The results obtained in this study indicate that adjustments need to be made to implement the balanced scorecard in BPJS Kesehatan, especially in determining and distributing the Key performance indicators (KPI)/measures on the scorecard.

**Keywords:** Balanced scorecard, BPJS Kesehatan, strategy, performance measurement