



ABSTRAK

Semakin tingginya persaingan bisnis rumah sakit dan semakin ketatnya rujukan BPJS Kesehatan mempengaruhi menurunnya profit margin Rumah Sakit Mata Solo pada tahun 2018. Pengukuran kinerja Rumah Sakit Mata Solo selama ini hanya dilakukan dari perspektif finansial saja. Padahal rumah sakit dituntut mampu mengintegrasikan sistem manajemennya untuk peningkatan mutu pelayanan dengan tidak mengabaikan upaya peningkatan laba keuangan. Hal ini dilakukan untuk menghadapi persaingan bisnis di masa saat ini. Oleh karena itu penilaian kinerja dari perspektif non keuangan perlu dilakukan Rumah Sakit Mata Solo agar mendapatkan gambaran kinerja perusahaan secara komprehensif dan berimbang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Rumah Sakit Mata Solo dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data yang digunakan adalah data yang berasal dari wawancara, survey, dan laporan-laporan internal Rumah Sakit Mata Solo periode tahun 2017-2019.

Dari keempat perspektif yang digunakan, perspektif yang belum mendukung kinerja rumah sakit adalah perspektif keuangan, perspektif *internal business process* dan perspektif *learning and growth*. Dengan dilakukannya pengukuran kinerja melalui pendekatan *balanced scorecard*, diharapkan Rumah Sakit Mata Solo dapat mengintegrasikan peningkatan laba perusahaan dengan kepuasan pelanggan. Integrasi antara peningkatan laba perusahaan dan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan yang berbasis *customer oriented* dengan tetap mengacu pada prinsip keselamatan pasien melalui kebijakan-kebijakan strategis rumah sakit untuk keberlangsungan bisnis rumah sakit.

Kata kunci: analisis kinerja, *balanced scorecard*, pelayanan kesehatan, rumah sakit.



ABSTRACT

The increasing competitions in the hospital business and the more stringent of Social Health Insurance Administration Body (BPJS Kesehatan) referrals have affected the decline in profit margin of Rumah Sakit Mata Solo in 2018. The performance measurement of Rumah Sakit Mata Solo has only been done from the financial perspective. Whereas hospital is demanded to integrate its management system in order to improve the quality service without neglecting the efforts to increase financial profit. This is conducted to face the current business competition. Therefore, performance appraisal from a non-financial perspective needs to be carried out by Rumah Sakit Mata Solo to get a comprehensive and balanced overview of the company's performance.

This research aims to analyze the performance of Rumah Sakit Mata Solo using the balanced scorecard approach. This is a qualitative descriptive research with a case study approach. The data used are collected through interviews, surveys, and internal reports of Rumah Sakit Mata Solo in the period of 2017-2019.

From the four perspectives used, it is found that some perspectives have not supported the hospital's performance. These are financial perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective. By measuring the performance using the balanced scorecard approach, it is expected that Rumah Sakit Mata Solo could integrate the increasing company profit with customer satisfaction. The integration between increasing company profit and customer satisfaction can be conducted by improving the customer-oriented service while still referring to the principles of patient safety through strategic policies development for the sustainability of the hospital business.

Keywords: performance analysis, balanced scorecard, health service, hospital.