

## KEMUNGKINAN IMPLEMENTASI *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKUR KINERJA PADA ORGANISASI NON-PROFIT

(Studi Kasus pada Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta)

### ABSTRAKSI

Perkembangan zaman yang berdampak pada globalisasi ekonomi dewasa ini telah mempengaruhi dinamika di lingkungan bisnis maupun non-bisnis. Meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik atau non-profit yang baik secara langsung mempengaruhi institusi-institusi di berbagai bidang, termasuk bidang kesehatan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dari waktu ke waktu.

*Balanced Scorecard* sebagai salah satu alat manajemen kontemporer dipakai untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam mencapai kinerja yang diharapkan sesuai dengan tujuan akhir organisasi. Secara umum, *Balanced Scorecard* mempunyai empat perspektif, yakni perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengevaluasi sistem pengukuran kinerja Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta yang saat ini digunakan serta menyusun konsep pengukuran kinerja rumah sakit dengan rerangka *Balanced Scorecard*.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta dapat mengimplementasikan rerangka *Balanced Scorecard* dalam sistem pengukuran kinerja rumah sakit untuk menghasilkan hasil pengukuran kinerja yang lebih baik dan berkualitas.

**Kata kunci:** *balanced scorecard*, perspektif, pengukuran kinerja, organisasi non-profit

## POSSIBLE IMPLEMENTATION OF BALANCED SCORECARD AS A PERFORMANCE MEASUREMENT TOOLS IN NON-PROFIT ORGANIZATION

(Case Study on UGM Academic Hospital)

### ***ABSTRACT***

*Current development that have an impact on today's economic globalization has affected the dynamics of the business environment and non-business. Increased public demand public services or non-profit directly affect many institutions in various fields, including health, to improve the quality of service in order to meet the needs of the community from time to time.*

*Balanced Scorecard as one of contemporary management tools used to enhance the organization's ability to achieve the expected performance in accordance with the ultimate goal of the organization. In general, the Balanced Scorecard has four perspectives, there are financial perspective, customer perspective, internal business processes perspective, and learning and growth perspective.*

*This research was conducted with the aim to evaluate the performance measurement system UGM Academic Hospital which is currently used and setting the hospital performance measurement using Balanced Scorecard framework.*

*This study concluded that the Academic Hospital UGM can implement the Balanced Scorecard framework in hospital performance measurement system to produce results better performance measurement and quality output.*

**Keywords:** *balanced scorecard, perspective, performance measurement, non-profit organisation*