

**Analisis Kinerja Rumah Sakit Selama Pandemi 2020
dengan *Balanced Scorecard*
(Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten
Jombang Tahun 2020)**

ABSTRAK

Oleh :

**Indriana Sari Pinatih
1962214**

**Dosen Pembimbing :
Langgeng Prayitno,SE**

Rumah sakit dituntut bisa melayani masyarakat, berkembang secara mandiri, serta harus dapat bersaing atau bertahan meski disaat pandemi. Setiap organisasi pasti punya tujuan kinerja yang diharapkan. Untuk mengapai tujuan itu, perlu dilakukan penilaian kinerja sebagai evaluasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja rumah sakit selama pandemi apabila menggunakan *Balanced Scorecard*. *Metode Balanced Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang menitikberatkan pada empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh melalui studi pustaka, data sekunder Rumah Sakit Umum Daerah Ploso meliputi gambaran umum rumah sakit, laporan realisasi data jumlah pasien dan karyawan. Pengukuran kinerja keuangan dilihat dari rasio ekonomis, efisiensi dan rasio efektivitas. Perspektif pelanggan dilihat dari akuisisi dan retensi pasien. Perspektif proses Bisnis Internal dilihat dari proses inovasi dan operasi. Sedangkan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilihat dari tingkat retensi karyawan dan produktivitas karyawan.

Hasil penelitian pada perspektif keuangan yaitu rasio ekonomis tergolong ekonomis sedangkan rasio efisiensi dan efektifitas tergolong tidak efisien dan tidak efektif. Perspektif pelanggan menunjukkan retensi dan akuisisi pasien tergolong baik. Perspektif bisnis internal tergolong baik dari segi inovasi, dan dari proses operasi dari kunjungan rawat jalan tergolong baik sedangkan dari kunjungan rawat inap rasio ALOS, BOR, TOI, BTO tidak ideal dan NDR, GDR termasuk ideal. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilihat dari retensi karyawan kurang baik sedangkan tergolong baik apabila dilihat dari produktivitas karyawan.

Kata kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Rumah Sakit