

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS PERFORMANCE MEASUREMENT HOSPITAL DR. H. ABDUL MOELOEK USING BALANCED SCORECARDS AS A PERFORMANCE MEASUREMENT ASSESSMENT**

**By**

**HERWANTO**

The purpose of this research is to know the performance of Dr. H. Abdul Moeloek Hospital measured by using the Balanced Scorecard method. The study was conducted at Dr. H. Abdul Moeloek Hospital in 2014's to 2016s periodes. The research method used in this research is descriptive method with quantitative analysis. The population used in this study is the all of the Dr. H. Abdul Moeloek Regional General Hospital which will be used to assess employee satisfaction on aspects of growth and learning also consumer satisfaction in using services provided by the hospital. The sampling of the research using probability sampling technique is by simple random sample selection, which gives unlimited opportunity to each population to be selected as sample. The results of this study: (1) Financial perspective of Dr. H. Abdul Moeloek Hospital in general can be categorized to be well. (2) The overall consumer perspective can be categorized to be well. (3) The internal business process perspective as a whole this indicator is operating maximally and can be categorized to be well. (4) Perspective of growth and learning performance of DR Hospital H. Abdul Moeloek can be categorized to be quite well.

**Keywords:** Balanced Scorecard, Performance, Hospital

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT DR. H. ABDUL MOELOEK DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI TOLOK UKUR PENILAIAN KINERJA**

**Oleh**

**HERWANTO**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kinerja Rumah Sakit Dr. H. Abdul Moeloek jika diukur menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Dr. H. Abdul Moeloek periode pengamatan tahun 2014–2016. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek yang akan digunakan untuk menilai kepuasan karyawan pada aspek pertumbuhan dan pembelajaran serta kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik sampel probabilitas yaitu dengan pemilihan sampel acak sederhana, yang memberikan kesempatan yang bersifat tidak terbatas pada setiap populasi untuk dipilih sebagai sampel. Hasil penelitian ini: (1) Perspektif keuangan Rumah Sakit Dr. H. Abdul Moeloek secara umum bisa dikategorikan baik. (2) Perspektif konsumen secara keseluruhan dapat dikategorikan baik. (3) Perspektif proses bisnis internal secara keseluruhan indikator ini sudah beroperasi secara maksimal dan dapat dikategorikan baik. (4) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran kinerja Rumah Sakit Dr. H. Abdul Moeloek dapat dikategorikan cukup baik.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Kinerja, Rumahsakit