

# PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI TOLOK UKURPENILAIAN KINERJA RUMAH SAKIT ISLAM AISYIYAH MALANG

 Oleh: Irwan Juli Amanda ( 05620037 )

ACCOUNTING

Dibuat: 2009-09-02 , dengan 3 file(s).

**Keywords:** Balanced scorecard dan Kinerja

## ABSTRAKSI

Secara umum, Balanced scorecard (BSC) dapat digunakan untuk mengukur empat macam kinerja bisnis, yaitu kinerja keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan balanced scorecard sebagai tolok ukur kinerja Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang. Kegunaan penelitian bagi organisasi/rumah Sakit Islam Aisyiyah yaitu diharapkan dapat memberikan sesuatu pandangan teoritis dan taktis dalam hal pengukuran kinerja yang didasarkan pada strategi perusahaan melalui balanced scorecard.

Hasil analisis perspektif keuangan diperoleh hasil bahwa indikator yang digunakan menunjukkan bahwa kinerja pada Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang dapat dinilai baik. Dalam perspektif pelanggan yang meliputi number of complain dan customer acquisition menunjukkan bahwa secara umum perusahaan mampu untuk memberikan kepuasan kepada para pasien maupun keluarganya. Namun demikian pada indikator number of complain khususnya pada keramahan para petugas menunjukkan kenaikan prosentase. Pada customer acquisition menunjukkan kecenderungan penurunan jumlah pasien baru yang dibuktikan adanya penurunan tingkat prosentase jumlah pasien baru untuk setiap tahunnya. Berdasarkan hasil analisis BOR tersebut dapat membuktikan bahwa menunjukkan adanya peningkatan atas rasio BOR.

Berdasarkan perspektif bisnis internal menunjukkan bahwa kinerja perusahaan sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dari pengukuran quality of place selama tahun 2006 sampai 2008 yang menunjukkan semakin efektifnya penggunaan fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan. Pada proses inovasi menunjukkan bahwa setiap tahunnya perusahaan selalu mengadakan perbaikan sarana dan prasarana dengan melihat kondisi atau keadaan fisik fasilitas yang ada. Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, khususnya pada indikator training menunjukkan selama tahun 2006 sampai 2008 perusahaan semakin menghargai atas kualitas sumber daya manusia yang ada yaitu dengan adanya peningkatan jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan. Mengenai indikator tingkat absensi dapat disimpulkan bahwa jumlah absensi karyawan selama tahun 2006 sampai 2008 terus mengalami peningkatan.

Saran yang diajukan dalam penelitian ini yaitu diharapkan pihak manajemen rumah sakit untuk meningkatkan rasa kedisiplinan para karyawannya sehingga mampu menekan jumlah atau tingkat absensi. Pada sisi yang lain diharapkan pihak rumah sakit memberikan instruksi kepada para karyawan dan perawat untuk bersikap ramah kepada para pasien sehingga para pasien merasa dihormati atas keberadaan mereka di rumah sakit. Dalam melakukan atau melaksanakan perbaikan kondisi fisik sarana dan prasarana yang ada, diharapkan pihak rumah sakit tetap menggunakan kebijakan yang selama ini diterapkan.

## ABSTRAC

In general, Balanced Scorecard (BSC) can be used to measure four business performance, that is finance performance, customer, business process internal, also study and growth. This watchfulness aim, describes applications balanced scorecard as islamic hospital of Aisyiyah malang. Watchfulness use for organization/Islamic hospital of Aisyiyah that is supposed can give a certain theoretical opinion and tactical in the case of performance measurement that based in strategy companies to pass balanced scorecard.

Finance perspective analysis result be got result that indicator that used to show that performance in islamic hospital of Aisyiyah malang appreciable good. In perspective customer that cover number of complain and customer acquisition show that in general company can give satisfaction also the family. But such in indicator number of complain especially in affability operators shows increase prosentase. In customer acquisition show new patient total depreciation inclination that is proved level depreciation existence prosentase new patient total to every year it. Based on drill analysis result can prove that show enhanced existence on drill ratio.

Based on perspective internal business has showed that performance has companied good enough, the mentioned is proved from measurement quality of place during year 2006 until 2008 more the effectiveer facilities use that has by company. In process inovation show that every year it company always hold tool repair and infrastructure with condition or existing facilities physical conditon. in perspective study and growth, especially in indicator training show during year 2006 until 2008 company more appreciate on existing human resource quality that is with employee total enhanced existence that follows training. Hit attendance level indicator inferential that employee attendance total during year 2006 until 2008 then experience enhanced.

Suggestion that submitted in this watchfulness that is supposed hospital management side to increase discipline taste the employees so that can to depress total or attendance level. In other side hospital side gives instruction to employees and nurse to court to patients so that patients felts to respected on their existence at home ill. In do or carry out tool physical condition repair and existing infrastructure, supposed permanent hospital side uses wisdom which during the time applied.