

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang merupakan salah satu instansi sektor publik yang harus memberikan pertanggungjawaban baik secara keuangan maupun non keuangan kepada pemerintah daerah dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Selama ini RSUD Kabupaten Sumedang belum menerapkan pengukuran kinerja yang mencakup semua aspek, sehingga *Balanced Scorecard* merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan pengukuran kinerja secara komprehensif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja rumah sakit apabila diukur menggunakan konsep *Balanced Scorecard*. Dengan menggunakan *Balanced Scorecard* diharapkan rumah sakit dapat mengembangkan aspek keuangan dan non keuangan secara komprehensif dalam melakukan penilaian kinerja. Sehingga rumah sakit diharapkan mampu menjadi institusi yang dapat memberikan kepuasan kepada *parastakeholders* seperti pasien, karyawan, dan Pemerintah Daerah.

Penelitian dilakukan dengan mengambil data selama 2 tahun, yaitu dari tahun 2011-2012 dengan menggunakan metode deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan pendekatan deskriptif kuantitatif statistik komparatif. Teknik ini dilakukan dengan cara mengolah data-data yang telah didapatkan kemudian diberi skor sesuai dengan kriteria. Data diperoleh melalui studi pustaka, data sekunder RSUD Kabupaten Sumedang.

Pengukuran kinerja keuangan dilihat dari rasio-rasio keuangan. Perspektif pelanggan dilihat dari akuisisi pelanggan, retensi pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Perspektif proses Bisnis Internal menggunakan penilaian kinerja rumah sakit dan *respon time*. Sedangkan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilihat dari retensi karyawan dan pelatihan karyawan.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa aspek kinerja yang masih memerlukan perbaikan dalam penerapannya. Pada perspektif pelanggan, perspektif keuangan dan perspektif proses bisnis internal sudah dinilai cukup baik, sedangkan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran masih dianggap kurang baik. Maka, *Balanced Scorecard* cocok untuk diterapkan pada RSUD Kabupaten Sumedang karena *Balanced Scorecard* dapat memberikan gambaran yang komprehensif bagi kinerja rumah sakit.