

ABSTRAK

Finsensia Veni Wati, 2018, Analisis Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan Balance Scorecard di Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya), Tugas Akhir, Program Studi: Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Dosen Pembimbing : Ir. Titik Koesdjati, MT

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja rumah sakit dengan menggunakan Balance scorecard yang ditinjau dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Sumber data yang digunakan berupa tingkat kepuasan karyawan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan konsep Balance Scorecard dapat ditarik kesimpulan perspektif pelanggan untuk kepuasann sangat tinggi sedangkan retensi dan akusisi tergolong cukup baik. Perspektif proses bisnis internal tergolong cukup baik dan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran kepuasan karyawan tergolong tinggi. Secara keseluruhan persentase kinerja sebesar 40% dapat dianggap cukup untuk melakukan perubahan.

Kata Kunci : Kinerja, Karyawan dan petugas medis , balance scorecard.

ABSTRACT

Finsensia Veni Wati, 2018, Analysis of Hospital Performance by Approaching the Balance Scorecard at Bhakti Rahayu Hospital Surabaya), Final Project, Study Program: Industrial Engineering University of PGRI Adi Buana Surabaya, Supervisor: Ir. Titik Koesdjati, MT

The purpose of this study is to find out how the performance of hospitals by using Balance scorecard which is reviewed from a financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and growth and learning perspective. The data source used is in the form of employee satisfaction and patient satisfaction at the hospital.

From the results of the research using the concept of the Balance Scorecard, it can be concluded that perspectives of customers for satisfaction are very high while retention and acquisition are quite good. The internal business process perspective is quite good and the growth perspective and employee satisfaction learning are high. Overall a performance percentage of 40% can be considered sufficient to make changes.

Keywords: Performance, Employees and medical officers, balance scorecard.