

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja dari RSUD Bumiayu dengan mengaplikasikan metode balance scorecard. RSUD Bumiayu sendiri merupakan fasilitas publik milik pemerintah daerah yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pengukuran kinerja untuk sektor publik selama ini bersifat internal dan dilakukan dengan periode pendek. Sehingga diharapkan dengan penerapan Balance Scorecard dapat mengukur kinerja secara lebih menyeluruh dan komprehensif untuk RSUD Bumiayu. Pengumpulan data didapatkan dengan kuesioner, wawancara dan observasi. Analisis data digunakan dengan rasio-rasio keuangan, akuisisi dan retensi pelanggan, kepuasan pelanggan, analisis deskriptif terhadap proses bisnis internal dan tingkat kepuasan karyawan dalam hal pertumbuhan dan pembelajaran selama bekerja. Hasil yang ditemukan adalah (1) Keuangan milik rumah sakit dikategorikan ekonomis dan efektif namun belum efisien, (2) Pasien merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan namun belum bisa melakukan mendapatkan kepercayaan terhadap pelanggan baru, (3) Proses bisnis internal yang dijalankan oleh RSUD Bumiayu dikategorikan cukup baik dan (4) Untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran didapatkan hasil bahwa pegawai di RSUD merasa belum puas terhadap kepuasan dan pengembangan kerja karyawan.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, Rumah Sakit, *Balance Scorecard*.