

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TELUK KUANTAN DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD

Oleh:

**BESTI INDRIANI**  
**11471202250**

Penelitian ini dilakukan di instansi Pemerintah yaitu di RSUD Teluk Kuantan pada awal bulan Maret sampai Mei 2018, Dengan tujuan untuk menganalisa kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dengan pendekatan balanced scorecard. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode deskriptif analitik. Populasinya adalah seluruh karyawan dan pasien rawat inap rumah sakit umum daerah Teluk Kuantan, yang pengambilan sampelnya menggunakan teori slovin. Total sampel secara keseluruhan berjumlah 157 orang. Pada perspektif keuangan diambil dari data keuangan RSUD Teluk Kuantan tahun 2015-2017, Untuk mengukur kinerja keuangan dilakukan dengan cara mengukur peningkatan penjualan yang dijelaskan secara deskriptif dengan indikasi peningkatan atau penurunan jumlah pelayanan jasa selama waktu penilaian. Sedangkan untuk perspektif pelanggan (costumer), perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diukur dengan menyebarkan kuesioner dan selanjutnya dianalisis dengan teknik rentang kriteria.

Hasil pengukuran kinerja RSUD Teluk Kuantan untuk kinerja keuangan RSUD Teluk Kuantan mencakup Return on Asset (ROA) dimana hasil ROA dinilai tidak baik dengan rata-rata -192%, untuk Return on Equity (ROE) dinilai tidak baik dengan memperoleh hasil -211%, sedangkan untuk Total Asset Turn Over (TATO) yaitu dengan rata-rata 0,78 dinilai tidak baik, dan Gross Profit Margin dengan mencapai rata-rata 174% dimana hasil ini menunjukkan hasil yang sangat baik. Kinerja pelanggan (costumer) RSUD Teluk Kuantan dengan indikator tingkat kepuasan pelanggan adalah baik, tingkat retensi pelanggan adalah baik, dan tingkat akuisisi pelanggan adalah baik. Kinerja proses bisnis internal dengan indikator proses operasional memperoleh hasil baik, inovasi sangat baik, hasil penilaian kinerja pelayanan RSUD Teluk Kuantan yaitu BOR pada tingkat rata-rata sebesar 39,71% dinilai kurang baik, ALOS berada di 3,6 dinilai kurang baik, TOI berada di 7,21 dinilai kurang baik, BTO berada di 18,42 dinilai kurang baik, NDR berada di 14,05 dinilai baik, dan GDR berada pada 68,42 dinilai kurang baik. Dan kinerja pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator kepuasan karyawan memperoleh hasil cukup baik, produktivitas karyawan cukup baik, dan motivasi, pemberdayaan dan penyelarsan cukup baik.

**Kata Kunci : Kinerja, Balanced Scorecard, Perspektif**