

## ABSTRAK

Rumah Sakit Hermina merupakan salah satu rumah sakit milik swasta yang tujuan utamanya untuk mencari keuntungan, dan juga berusaha untuk memberikan pelayanan secara profesional agar bisa meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit kepada masyarakat. Agar dapat menambah kepercayaan masyarakat. Kepercayaan ini sangatlah penting, mengingat masyarakat merupakan pengguna jasanya. Diharapkan dengan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit mempunyai dampak pada pendapatan Rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja rumah sakit apabila menggunakan *Balanced Scorecard*. Dengan menggunakan *Balanced Scorecard* diharapkan rumah sakit dapat mengembangkan aspek keuangan dan non keuangan dalam melakukan penilaian kinerja, sehingga nantinya diharapkan bahwa rumah sakit mampu menjadi perusahaan yang dapat memberikan kepuasan kepada para konsumen, karyawan yang berkomitmen tinggi dan kemudian akan menghasilkan laba yang tinggi.

Populasi yang digunakan adalah seluruh data pelanggan, laporan keuangan dan jumlah karyawan dari rumah sakit hermina sejak tahun 1967 sampai sekarang tahun 2014, sedangkan sampel data pelanggan, laporan keuangan dan jumlah karyawan pada rumah sakit hermina selama 3 tahun yaitu dari tahun 2010 - 2012. menggunakan analisis komparatif dimana peneliti melakukan evaluasi kinerja rumah sakit antar periode kemudian membandingkan dengan target yang sebelumnya telah ditetapkan dan kemudian diberi skor sesuai dengan kriteria. Data diperoleh melalui studi pustaka, data sekunder Rumah Sakit Hermina. pengukuran kinerja keuangan dilihat dari pencapaian pendapatan dan perubahan biaya, perspektif pelanggan dilihat dari market share, akuisisi pelanggan, retensi pelanggan, kepuasan pelanggan, perspektif proses Bisnis Internal menggunakan jumlah karyawan, peningkatan pendapatan. Sedangkan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilihat dari persentase karyawan mengundurkan diri dan jumlah pelatihan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: 1) Kinerja perspektif keuangan, dilihat secara keseluruhan sudah cukup bagus. 2) Kinerja perspektif proses bisnis internal, hasilnya sudah sesuai standar yang ditetapkan pemerintah. 3) Kinerja perspektif pelanggan secara keseluruhan dapat disimpulkan sudah cukup baik 4) Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, hasilnya sangat bagus.

*Keywords: balanced scorecard, financial performance, customer perspective, internal business processes, learning and growth perspective.*