ABSTRAK

PT Petro Graha Medika adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan yaitu mengelola Rumah Sakit Petrokimia Gresik (RSPG). Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan kesehatan umum berupa penyelenggaraan kegiatan rumah sakit dan klinik satelit. Tujuan awal pendirian unit bisnis tersebut adalah memberikan layanan rumah sakit yang prima pada masyarakat industri dan umum.

Penelitian ini dilakukan pada organisasi jasa pelayanan kesehatan yaitu PT Petro Graha Medika (Rumah Sakit Petrokimia Gresik). Untuk dapat memenuhi visi dan misinya, dilakukan pengukuran kinerja agar dapat diketahui pencapaiannya. Pengukuran kinerja yang digunakan PT Petro Graha Medika adalah dengan menggunakan ukuran kinerja keuangan dan ukuran kinerja non keuangan berdasarkan *Balanced Scorecard*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *Balanced Scorecard* di PT Petro Graha Medika dalam menilai kinerjanya. Penelitian dilakukan berdasarkan hasil kinerja tahun 2006 dan 2007.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Balanced Scorecard* untuk perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan dan pembelajaran telah dilaksanakan dengan cukup baik. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara umum penggunaan *Balanced Scorecard* dalam menilai kinerja organisasi pada PT Petro Graha Medika telah berjalan dengan cukup baik dan mampu mendorong pertumbuhan kinerjanya meskipun masih ada beberapa target yang belum dapat terpenuhi.

Kata kunci : Penilaian kinerja dan *Balanced Scorecard*