

ABSTRAK

Kemajuan teknologi sangat berpengaruh pada kegiatan perekonomian membuat setiap perusahaan melakukan usaha-usaha yang dapat meningkatkan kemampuannya agar dapat bersaing di pasaran dan dapat memenangkan kompetisi dengan pesaingnya. Oleh karena itulah diperlukan penerapan visi, misi dan strategi secara tepat oleh perusahaan agar dapat terus menjalankan usahanya (*continuous improvement*) dan dapat bertahan hidup (*going concern*). Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit Semen Gresik, yang selama ini belum sempurna dalam menerapkan *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerjanya. *Balanced Scorecard* melakukan pengukuran kinerja secara menyeluruh baik dari segi *financial* maupun *non financial* dari Rumah Sakit Semen Gresik kedalam empat perspektif yang berbeda yang bersumber pada visi, misi maupun strateginya. Dengan menerapkan sistem pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* maka akan mendorong perusahaan untuk dapat menilai sendiri kemampuannya dalam mencapai tujuannya. Dalam mengukur kinerja perusahaan, keempat perspektif dalam *Balanced Scorecard* yang terdiri dari beberapa faktor keberhasilan kritical atau *critical success factors* yang merupakan tolak ukur dari aspek-aspek kinerja perusahaan yang penting terhadap keunggulan kompetitifnya dan juga terhadap keberhasilannya tersebut dilaksanakan secara “seimbang” (*balanced*) sehingga menghasilkan suatu pendekatan efektif yang dapat menyeimbangkan tujuan jangka panjang maupun jangka pendek perusahaan serta melaksanakan visi, misi dan strategi perusahaan dengan baik.

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pihak manajemen Rumah Sakit Semen Gresik dan diperoleh data yang diperlukan, baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif dari sumber data primer maupun sumber data sekunder. Langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data yang diperoleh dan kemudian membandingkannya dengan landasan teori yang ada sehingga dapat dihasilkan penerapan *Balanced Scorecard* dengan model analisis atau kerangka kerja yang sesuai dengan keadaan yang ada.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlunya penerapan *Balanced Scorecard* sebagai sistem manajemen kinerja terpadu pada Rumah Sakit Semen Gresik yang dapat digunakan untuk membantu dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien atau pelanggan.

Kata kunci : *Balanced Scorecard, Critical Success Factors*