

ABSTRAKSI

Rumah Sakit adalah bentuk organisasi pengelola jasa pelayanan kesehatan individual secara menyeluruh. Didalam organisasinya terdapat banyak aktivitas, yang diselenggarakan oleh petugas berbagai jenis profesi, baik profesi medik, paramedik maupun non-medik. Memasuki era globalisasi perdagangan antar negara, konsumen bebas memilih rumah sakit mana yang mampu memberikan pelayanan memuaskan, profesional dengan harga bersaing, sehingga strategi dan kinerja rumah sakit pun harus berorientasi pada keinginan pelanggan tersebut. Untuk menjawab tuntutan dan tantangan pelanggan tersebut maka Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya menggunakan *balanced scorecard* sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja rumah sakit agar mampu memenuhi keinginan pelanggannya.

Balanced scorecard merupakan alat evaluasi kinerja termutakhir karena dapat dijadikan kerangka acuan dalam mewujudkan program jangka panjang karena bersifat komprehensif, koheren, terukur, dan seimbang yang berupa hubungan sebab akibat, serta mencakup empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana penggunaan *balanced scorecard* oleh Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya berpengaruh terhadap kinerja dari Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya serta bagaimana hubungan sebab akibat pada masing-masing perspektif untuk pengembangan kerjanya.

Kinerja dari perspektif proses bisnis internal dilakukan terhadap proses inovasi dan operasional perusahaan. Hasil kinerja perspektif ini dikembangkan dalam perspektif pelanggan yang menyangkut bagaimana metode penyampaian inovasi dan operasional kepada pelanggan yaitu pegawai PT. Pelabuhan Indonesia III Surabaya dan pelanggan umum. Bentuk-bentuk layanan kepada pelanggan kemudian dikembangkan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan agar mampu dilaksanakan oleh seluruh tingkat manajemen perusahaan. Kinerja perspektif keuangan dilakukan sebagai akibat dari serangkaian pengembangan tiga perspektif sebelumnya yang berfokus pada efisiensi operasional dan pertumbuhan pendapatan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang bersifat ilmiah, rinci dan khas. Informasi yang diperlukan untuk penelitian ini didapat dari hasil dokumentasi data keuangan dan non keuangan dari perusahaan baik dokumen perencanaan jangka panjang maupun jangka pendek (tahunan), dan wawancara dengan pihak-pihak terkait dengan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat keterkaitan antara penggunaan *balanced scorecard* dengan peningkatan kinerja perusahaan yang sesuai visi dan misinya yang dapat kita lihat dari peningkatan perspektif keuangan yang muncul akibat peningkatan perspektif pelanggan yang secara berkesinambungan sebagai akibat peningkatan perspektif proses bisnis internal, serta perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan.