

ABSTRAKSI

Dewasa ini berbagai kemajuan pesat di bidang industri mau tidak mau mensyaratkan perusahaan untuk berkembang sejalan dengan kemajuan tersebut, yang berarti operasional organisasi menjadi kian kompleks. Berbagai paradigma dan sarana manajemen kemudian muncul, termasuk temuan teknologi produksi dan informasi serta komunikasi, untuk mengelola proses internal seefisien dan seefektif mungkin. Dengan berjalannya waktu, ditambah dengan makin pekanya konsumen terhadap layanan dan mutu produk, proses “*value creation*” pada pengelola aktiva berwujud mengalami pergeseran.

Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro yang selama ini belum menerapkan *Balanced Scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerjanya. *Balanced Scorecard* melakukan pengukuran kinerja secara menyeluruh baik dari segi financial maupun nonfinancial dari rumah sakit aisyiyah bojonegoro kedalam empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Dengan menerapkan *Balanced Scorecard* maka akan mendorong perusahaan untuk dapat menilai sendiri kemampuannya dalam mencapai tujuannya. Dalam mengukur kinerja perusahaan, keempat perspektif dalam *Balanced Scorecard* terdiri dari beberapa faktor keberhasilan kritical atau *critical success factor* yang merupakan tolok ukur dari aspek-aspek kinerja perusahaan yang sangat penting terhadap keunggulan kompetitifnya dan juga terhadap keberhasilannya tersebut dilaksanakan secara “seimbang” (*balance*) 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 *survey* yang dilakukan, diperoleh data-data yang diperlukan, baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif dari sumber data primer maupun data sekunder. Yang selanjutnya dapat dilakukan pengolahan data yang diperoleh kemudian membandingkan dengan landasan teori yang ada sehingga dapat dihasilkan penerapan *Balanced Scorecard* dengan model kerangka kerja yang sesuai dengan keadaan yang ada.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa empat perspektif, yaitu pembelajaran dan pertumbuhan, bisnis internal, pelanggan dan keuangan saling mendorong untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini berusaha diwujudkan oleh pihak rumah sakit tanpa mengabaikan perspektif yang lain karena keempat perspektif dalam *balanced scorecard* tersebut saling terkait dan memiliki hubungan timbal balik dalam mengukur dan memandu kinerja Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.