

ABSTRAK

Sebagai salah satu institusi pemerintah, RSUD Dr. M. Soewandhie and RS Jiwa Menur harus mampu menyajikan pengukuran kinerja secara keuangan dan non-keuangan kepada pemerintah daerah dan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Untuk itu, pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* (perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan & pembelajaran) yang menawarkan solusi untuk pengukuran kinerja secara komprehensif di suatu organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja dari RSUD Dr. M. Soewandhie dan RS Jiwa Menur terhadap empat perspektif *Balanced Scorecard*. Penelitian di rumah sakit dilakukan dengan mengumpulkan data selama satu tahun, pada tahun 2017. Penelitian Kualitatif dengan metode studi multi kasus digunakan pada penelitian ini untuk mengevaluasi kinerja kedua rumah sakit. Hasil yang diperoleh dari penelitian menggunakan *Balanced Scorecard*, pencapaian kinerja dari RSUD Dr. M. Soewandhie lebih produktif dibandingkan dengan RS Jiwa Menur.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard, Performance Measurement, Hospital*

ABSTRACT

As one of the government institution, RSUD Dr. M. Soewandhie and RS Jiwa Menur should be able to provide performance measurement both financial and non-financial to local government and society as service users. Therefore, measurement of performance using the *Balanced Scorecard* (financial perspective, customer perspective, internal business perspective, and learning & growth perspective) offers a solution for more comprehensive performance measurement in an organization. This research aims to measure the performance of RSUD Dr. M. Soewandhie and RS Jiwa Menur according to four perspectives of *Balanced Scorecard*. This research at hospital conducted by collecting data for one year, from 2017. Qualitative with multicase study method used in this research to evaluate performance both of hospitals. At result from research using *Balanced Scorecard*, performance achievement from RSUD Dr. M. Soewandhie much productive rather than RS Jiwa Menur.

Keywords : *Balanced Scorecard, Performance Measurement, Hospital*