

ABSTRAK

Adapun permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah penerapan balanced scorecard sebagai alat penilaian kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah S.K. Lerik Kota Kupang. Rumah Sakit Umum Daerah S.K. Lerik Kupang merupakan salah satu rumah sakit yang berada di wilayah Kupang. Dalam beberapa tahun terakhir ini, RSUD S.K. Lerik Kupang menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Namun, di antara beberapa perkembangan yang ada, terdapat pula keluhan-keluhan tentang pelayanan yang di berikan oleh pihak rumah sakit, mulai dari sikap perawat dalam menghadapi pasien sampai penjelasan dokter yang kurang memadai. Olehnya itu, diperlukan sebuah sistem penilaian kinerja yang dapat menggambarkan seluruh aspek yang ada, sehingga tuntutan atas pertanggungjawaban penyelenggara rumah sakit sebagai salah satu instansi pemerintah dapat terpenuhi.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Mengetahui penerapan elemen persepektif keuangan dalam mengukur kinerja di Rumah Sakit Umum Daerah S.K. Lerik Kupang, 2) Mengetahui penerapan elemen persepektif pelanggan dalam mengukur kinerja di Rumah Sakit Umum Daerah S.K. Lerik Kupang, 3) Mengetahui penerapan elemen persepektif proses bisnis internal dalam mengukur kinerja di Rumah Sakit Umum Daerah S.K. Lerik Kupang dan 4) Mengetahui penerapan elemen persepektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam mengukur kinerja di Rumah Sakit Umum Daerah S.K. Lerik Kupang.

Sampel dalam penelitian ini adalah data laporan keuangan selama 5 tahun terakhir, yaitu pada periode 2018-2022 pada Rumah Sakit Umum Daerah S.K. Lerik Kupang.

Hasil penelitian ini dilihat Pada rasio efektivitas dan efisiensi patut diperhatikan oleh manajemen rumah sakit dengan menerapkan strategi-strategi yang dapat meningkatkan nilai pada rasio efektivitas dan rasio efisiensi dari perspektif keuangan ini dimasa yang akan datang. Sehingga hasil penilaian kinerja perspektif keuangan dimana rata-rata nilai pada setiap indikator-indikator menghasilkan kategori "**Kurang**". Dari hasil analisis menunjukkan bahwa Kinerja RSUD S.K. Lerik Kota Kupang ditinjau dari perspektif pelanggan melalui tingkat kepuasan pasien menunjukkan hasil yang baik dan akuisisi pelanggan menunjukkan bahwa adanya Tingkat kepuasan pasien yang "Baik". Sehingga hasil penilaian kinerja perspektif pelanggan dimana rata-rata nilai pada setiap indikator-indikator menghasilkan kategori "**Baik**". Hasil penilaian kinerja perspektif proses bisnis internal dimana rata-rata nilai pada setiap indikator-indikator menghasilkan kategori **baik**. Hasil penilaian kinerja perspektif proses bisnis internal dimana rata-rata nilai pada setiap indikator-indikator menghasilkan kategori **baik**.

Kata Kunci : Perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan prespektif pertumbuhan dan perkembangan.