

ANALISIS *BALANCED SCORE CARD* SEBAGAI DASAR PENILAIAN KINERJA PADA RUMAH SAKIT AL-ARIF CIAMIS

Egi Ramdani Sudjana, Nurdiana Mulyatini dan Elin Herlina
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Rumah Sakit Al-Arif Ciamis berdasarkan empat perspektif *Balanced Score Card*. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja rumah sakit dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya pertumbuhan aset, hubungan yang baik dengan pelanggan, inovasi pelayanan, serta ketersediaan sumber daya manusia dan sistem informasi yang memadai.

Kata Kunci: *Balanced Score Card*, Penilaian Kinerja, Manajemen Strategis.

Pendahuluan

Latar Belakang: Industri kesehatan, khususnya rumah sakit, menghadapi persaingan yang ketat. Untuk tetap relevan dan unggul, penilaian kinerja tidak bisa hanya berfokus pada aspek keuangan semata. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh temuan adanya indikator kinerja yang belum optimal di Rumah Sakit Al-Arif Ciamis, seperti rasio penggunaan tempat tidur (*Bed Occupancy Ratio*) yang hanya mencapai 36% dari standar ideal 60-85%, dan durasi rawat inap (*Length of Stay*) rata-rata 3 hari dari standar ideal 6-9 hari. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk menganalisis kinerja secara komprehensif menggunakan kerangka kerja yang lebih seimbang, seperti *Balanced Score Card*.

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana analisis *Balanced Score Card* perspektif keuangan sebagai dasar penilaian kinerja di Rumah Sakit Al-Arif?
2. Bagaimana analisis *Balanced Score Card* perspektif pelanggan sebagai dasar penilaian kinerja di Rumah Sakit Al-Arif?
3. Bagaimana analisis *Balanced Score Card* perspektif proses bisnis internal sebagai dasar penilaian kinerja di Rumah Sakit Al-Arif?
4. Bagaimana analisis *Balanced Score Card* perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sebagai dasar penilaian kinerja di Rumah Sakit Al-Arif?

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kinerja Rumah Sakit Al-Arif Ciamis dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.

Landasan Teoritis

Balanced Score Card *Balanced Score Card* (BSC) adalah suatu sistem manajemen strategis yang dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton (1996). BSC mengukur kinerja perusahaan dari empat perspektif yang seimbang: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Perspektif ini saling terhubung dalam

hubungan sebab-akibat, di mana peningkatan kinerja pada satu perspektif akan memicu peningkatan pada perspektif lainnya.

Perspektif Keuangan: Perspektif ini mengukur hasil keuangan dari strategi perusahaan, seperti profitabilitas, pertumbuhan pendapatan, dan pengembalian modal.

Perspektif Pelanggan: Perspektif ini mengukur kinerja dari sudut pandang pelanggan, seperti kepuasan, retensi, dan pangsa pasar.

Perspektif Proses Bisnis Internal: Perspektif ini berfokus pada proses internal yang harus dikuasai oleh perusahaan untuk memuaskan pelanggan dan mencapai tujuan keuangan.

Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran: Perspektif ini mengidentifikasi infrastruktur yang diperlukan perusahaan untuk menciptakan pertumbuhan dan perbaikan jangka panjang, seperti kompetensi karyawan, sistem informasi, dan budaya organisasi.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Objek Penelitian: Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Al-Arif Ciamis, yang berjumlah **200 orang**. Sedangkan sampel yang digunakan adalah data pasien selama bulan Januari 2020, yang berjumlah **30 orang**. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari pihak perusahaan.

Teknik Analisis Data: Teknik analisis data yang digunakan adalah interpretasi dan deskripsi kualitatif berdasarkan hasil observasi dan dokumen yang relevan, dengan fokus pada empat perspektif *Balanced Score Card*.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis, ditemukan bahwa kinerja Rumah Sakit Al-Arif Ciamis secara keseluruhan sudah baik. Pada **perspektif keuangan**, kinerja dapat dikatakan cukup baik, yang dibuktikan dengan adanya pertumbuhan aset. Pada **perspektif pelanggan**, kinerja juga baik, yang ditunjukkan oleh terjalinnya hubungan yang baik dengan para pasien. Kinerja pada **perspektif proses bisnis internal** juga baik, terbukti dari inovasi pelayanan yang terus dikembangkan dan proses operasi yang mengedepankan efektivitas waktu. Terakhir, pada **perspektif pertumbuhan dan pembelajaran**, kinerja juga baik, yang terlihat dari ketersediaan sumber daya manusia yang terampil dan sistem informasi yang memadai.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan: Analisis *Balanced Score Card* menunjukkan bahwa Rumah Sakit Al-Arif Ciamis memiliki kinerja yang baik dari keempat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Temuan ini menegaskan bahwa penggunaan kerangka kerja holistik sangat penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

Saran: Pihak Rumah Sakit Al-Arif Ciamis disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja di setiap perspektif yang telah dianalisis, terutama dalam hal efisiensi operasional untuk mencapai standar ideal. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh setiap perspektif secara lebih mendalam.

Daftar Pustaka

- Hertz, H. S. (2007). *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Kaplan, R.S. dan Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. Mc Graw-Hill. USA.
- Kinnear, Taylor. (1996). *Marketing Reaserch, an Applied method*. Mc Graw – Hill. USA.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 2. Indeks. Jakarta.
- Mangkunegara, AA. AP. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mulyadi. (2001). *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipat Ganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mulyadi. (2005). *System Manajemen Strategic Berbasis Balance Scorecard*. UPP AMP YKPN.
- Nasution, M. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Y, H. (2009). *Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor*. Skripsi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut pertanian Bogor.