

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi S-1 Akuntansi

2020

Chikfa Nadhila

121.2016.015

Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Serta Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus pada RSUD Tugu Koja Jakarta Periode 2017-2019)

Uraian Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada RSUD Tugu Koja Jakarta Periode 2017-2019). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pegawai dan pelanggan rumah sakit. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi laporan rumah sakit pada tahun 2017-2019. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja rumah sakit dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang mencakup tingkat kepuasan pegawai, tingkat produktivitas dan tingkat pelatihan sudah cukup baik, namun untuk retensi pekerja masih kurang baik. Kinerja dari perspektif proses bisnis internal yang mencakup proses inovasi dan proses operasi yang terdiri dari indikator BOR, AvLOS, TOI, GDR dan NDR sudah cukup baik, namun untuk indikator BTO belum sesuai dengan standar. Kinerja dari perspektif pelanggan dengan menyebarkan kuesioner menunjukkan hasil yang cukup tinggi, sedangkan tingkat pertumbuhan, tingkat retensi dan tingkat akuisisi masih kurang baik. Kinerja dari perspektif keuangan yang mencakup rasio rentabilitas dan rasio *cost recovery rate* masih kurang baik, sedangkan rasio likuiditas dan rasio solvabilitas dinilai sudah baik. Serta dalam sudut pandang Islam bahwa Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada RSUD Tugu Koja Jakarta Periode 2017-2019) sudah memenuhi syariat Islam secara menyeluruh dalam setiap perspektif yang mendukung sebagaimana yang tertuang dalam Al-Quran dan Hadis.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, RSUD Tugu Koja Jakarta.