

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH KABUPATEN BULELENG DENGAN PENDEKATAN  
*BALANCED SCORECARD***

**Oleh**

**Ni Luh Putu Yanti, NIM. 2257021003**

**Jurusan Ekonomi dan Akuntansi**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Buleleng menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) yang mencakup empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Sampel penelitian terdiri dari pegawai dan pasien rawat inap RSUD Kabupaten Buleleng. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif untuk menilai tingkat kinerja pada masing-masing perspektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kinerja keuangan RSUD Kabupaten Buleleng berada pada kategori cukup baik namun masih mengalami ketidakseimbangan antara pertumbuhan pendapatan dan belanja, dari perspektif pelanggan, tingkat kepuasan pasien berada pada kategori baik, dilihat dari perspektif proses bisnis internal, indikator BOR, BTO, TOI, NDR, dan GDR menunjukkan hasil yang baik sesuai standar Kementerian Kesehatan, dan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, pengembangan SDM tergolong baik namun masih memerlukan peningkatan pelatihan dan retensi pegawai. Secara keseluruhan, kinerja RSUD Kabupaten Buleleng tergolong baik dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan, meskipun perlu perbaikan dalam efisiensi keuangan dan pengembangan sumber daya manusia.

**Kata kunci:** *Balanced Scorecard*, Kinerja Rumah Sakit, RSUD Kabupaten Buleleng

**PERFORMANCE ANALYSIS OF BULELENG REGENCY REGIONAL  
GENERAL HOSPITAL USING THE BALANCED SCORECARD APPROACH**

**By**

**Ni Luh Putu Yanti, NIM. 2257021003**

***Departement of Economics and Accounting***

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the performance of the Regional General Hospital (RSUD) of Buleleng Regency using the Balanced Scorecard (BSC) approach, which includes four perspectives: financial, customer, internal business process, and learning and growth. The research employed a descriptive quantitative method with data collected through questionnaires and documentation. The sample consisted of hospital employees and inpatients selected using a stratified random sampling method. Descriptive statistics were used to assess performance levels across the four perspectives. The results show that: (1) the financial performance of RSUD Buleleng is fairly good but under budget pressure; (2) from the customer perspective, patient satisfaction is categorized as good; (3) from the internal business process perspective, performance indicators such as BOR, BTO, TOI, NDR, and GDR meet the Ministry of Health standards; and (4) from the learning and growth perspective, human resource development is relatively good but still requires improvement in training and employee retention. Overall, RSUD Buleleng demonstrates good performance with a focus on service quality improvement, although further enhancements are needed in financial efficiency and human resource development.*

**Keywords:** *Balanced Scorecard, Hospital Performance, RSUD Buleleng Regency*