

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hang Tuah Surabaya dengan menggunakan metode *balanced scorecard* yang memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Penelitian dilakukan dengan mengambil data selama 2 tahun, yaitu dari tahun 2014 dan 2015. Data diperoleh melalui data primer berupa wawancara kepada karyawan maupun pihak-pihak yang terkait serta penyebaran kuesioner kepada pasien, sedangkan data sekunder berupa laporan kunjungan pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hang Tuah Surabaya dan data-data lain yang mendukung penelitian ini.

Pengukuran kinerja dengan perspektif keuangan dilihat dari pertumbuhan pendapatan, tingkat perputaran aktiva yang dimiliki oleh perusahaan, keseluruhan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan, dan tingkat realisasi pendapatan, perspektif pelanggan dilihat dari akuisisi pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan, perspektif proses bisnis internal dilihat dari proses inovasi, proses operasional (pelayanan), dan proses purna jasa, sedangkan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilihat dari produktivitas karyawan dan retensi karyawan.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dapat ditarik kesimpulan bahwa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hang Tuah Surabaya jika menggunakan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dinilai baik dari semua perspektif yang ada.

Keywords : Kinerja, Balanced Scorecard, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran