

## ABSTRAK

RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur merupakan salah satu rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan di daerah Aceh Timur. Permasalahan yang dialami adalah kondisi fasilitas rumah sakit yang kurang memadai, serta penggunaan fasilitas rumah sakit telah banyak yang rusak. Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis kinerja pada Rumah Sakit RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*. Metode yang digunakan adalah *Balanced Scorecard*, *Balanced Scorecard* merupakan salah satu metode untuk mengukur kinerja sebuah perusahaan melalui kerangka kerja pengukuran yang didasarkan atas empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, proses pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian menggunakan metode *Balanced Scorecard* menunjukkan bahwa pada perspektif keuangan mempunyai nilai 4,66% dengan skor A. dan perspektif pelanggan memiliki nilai 4,33% dengan skor A. Sedangkan pada perspektif bisnis internal memiliki nilai 2,87% kategori C, kemudian pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki nilai 4,25% dengan skor A.

Kata kunci : Pengukuran kinerja, *Balanced scorecard*

## ABSTRACT

*RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur is one of the referral hospitals for health services in the East Aceh area. The problem experienced is the inadequate condition of hospital facilities, the use of hospital facilities has been damaged a lot. The aims of this study were: to analyze performance at RSUD Dr. Zubir Mahmud Aceh Timur using the Balanced Scorecard method. The method used is the Balanced Scorecard. The Balanced Scorecard is a method for measuring the performance of a company through a measurement framework based on four perspectives, namely: finance, customers, internal business processes, learning and growth processes. The results of the study using the Balanced Scorecard method show that the financial perspective has a value of 4.75% with a score of A. and the customer perspective has a value of 4.33% with a score of A. Meanwhile, in the internal business perspective it has a value of 2.87% in category C, then on learning and growth perspective has a value of 4.25% with a score of A.*

*Keywords: Performance measurement, Balanced scorecard*