

## ABSTRAKSI

Rumah Sakit Antonius Kota Pontianak di dalam melayani konsumen dengan menggunakan *Balance Scorecard* agar lebih komprehensif, akurat, terukur karena dalam menilai kinerja suatu organisasi tidak hanya dinilai dari aspek keuangan saja tetapi juga dinilai dari aspek non keuangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui/menginvestigasikan gambaran penggunaan *Balance Scorecard* terhadap penilaian kinerja rumah sakit, mengevaluasi penerapan *Balance Scorecard* sebagai alat analisis yang komprehensif, koheren pada suatu rumah sakit serta membandingkan pengukuran kinerja rumah sakit yang memperhatikan aspek financial dan aspek non financial.

Metode yang digunakan adalah deskriptif, yaitu suatu metode yang bertujuan membuat gambaran keadaan secara sistematis. Aktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki, melalui pelaksanaan penelitian perpustakaan dan documenter mengenai kemungkinan implementasi *Balance Scorecard* di Rumah Sakit Antonius Kota Pontianak sebagai sampelnya.

Hasil penelitian kinerja di Rumah Sakit Antonius Kota Pontianak, menunjukkan bahwa instrument kinerja yang ada dalam *Balance Scorecard* dapat diterapkan. Hasil analisis kinerja yang dinilai pada ke empat perspektif melalui pendekatan konsep *Balance Scorecard* di Rumah Sakit Antonius Kota Pontianak menunjukkan bahwa 4 (empat) perspektif menunjukkan kinerja yang sangat baik dan lebih terukur.

Kata Kunci: Balance Scorecard