

## ABSTRAK

Nama : Avenia Dionisia Menna  
Program Studi : S1 Manajemen Informasi Kesehatan  
Judul Skripsi : Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Kinerja Rumah Sakit:  
*Systematic Review*

Sistematik *review* merupakan salah satu metode penelitian yang merangkum hasil-hasil penelitian primer untuk menyajikan fakta yang lebih komprehensif dan berimbang. *Balanced scorecard* merupakan suatu konsep untuk mengukur performa suatu organisasi dengan 4 (empat) perspektif yang berbeda yaitu perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil dari penyaringan artikel awal menggunakan literatur database pada *google scholar* diperoleh 513 jurnal, *science direct* diperoleh 7 jurnal dan GARUDA diperoleh 20 jurnal dengan *keyword* “*Balanced Scorecard AND Performance Measurement, OR Balanced Scorecard And Kinerja Rumah Sakit*”, terdapat 20 jurnal artikel yang membahas penerapan *balanced scorecard* sebagai pengukuran kinerja di rumah sakit. Penilaian kualitas literatur dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan instrumen SRQR dan STROBE. Diperoleh 20 artikel penelitian yang diikutsertakan dalam penelitian dengan hasil penelitian pada Perspektif Keuangan terdapat 18 artikel penelitian yang membahas semua indikator yang ada pada perspektif keuangan, sementara 2 artikel tidak menjelaskan secara rinci indikator yang ada pada perspektif keuangan dengan 5 artikel penelitian berada pada kinerja “tidak baik” sementara 15 artikel penelitian lainnya dengan kinerja “baik”. Perspektif Pelanggan terdapat 9 artikel penelitian membahas semua indikator yang ada pada perspektif pelanggan dan 11 artikel penelitian lainnya tidak membahas semua indikator yang ada pada perspektif pelanggan dengan 6 artikel penelitian berada pada kinerja “tidak baik” sementara 14 artikel penelitian lainnya dengan kinerja “baik”. Perspektif Proses Bisnis Internal diperoleh 8 artikel penelitian membahas semua indikator yang ada pada perspektif proses bisnis internal yang terdiri dari proses inovasi dan operasi, sementara 12 artikel penelitian lainnya tidak membahas semua indikator yang ada pada perspektif proses bisnis internal dengan 7 artikel penelitian dengan kinerja “tidak baik” pada perspektif sementara 13 artikel penelitian lainnya dengan kinerja “baik”. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan didapatkan 13 artikel penelitian membahas semua indikator yang ada pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sementara 7 artikel penelitian lainnya tidak membahas semua indikator yang ada pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan 7 artikel penelitian berada pada kinerja “tidak baik” sementara 13 artikel penelitian lainnya dengan kinerja “baik”. Dari indikator yang diukur dalam 4 (empat) perspektif pada *balanced scorecard* diperoleh ketidakseragaman indikator yang diukur atau terdapat indikator yang tidak diukur pada perspektif lainnya.

**Kata Kunci:** *Balanced scorecard*, pengukuran kinerja, sistematik *review*