

**PERFORMANCE ANALYSIS OF NON MEDICAL AND LAUNDRY
LOGISTIC UNIT USING THE BALANCED SCORECARD (BSC)
APPROACH IN ISLAMIC HOSPITAL JEMURSARI SURABAYA
IN 2019**

By
Sally Wulandari Tri Karunia
201512078

ABSTRACT

This study aims to determine the Non-Medical and Laundry Logistics Unit Performance Analysis with the Balanced Scorecard (BSC) approach at the Jemursari Islamic Hospital in Surabaya, which consists of four perspectives namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and growth and learning perspective.

This research is a quantitative study, the method used in this study is the method of document review and observation, with the Data Collection Sheet (LPD) instrument and questionnaire. The research subjects used was all work units in Jemursari Islamic Hospital Surabaya with quota sampling at each unit of 43 units, and a quota of at least 1 person per unit and a maximum of 3 per unit.

The results of the performance analysis research using the Balanced Scorecard (BSC) approach show the performance of non-medical and laundry logistic units with the Balanced Scorecard method showing good conditions. This can be known from the three perspectives namely customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective in good condition. Meanwhile, the financial perspective shows the condition is not good because the number of goods with damaged conditions are more than good goods.

Keywords: Logistics Unit Performance, Balanced Scorecard, RSI Jemursari

**ANALISIS KINERJA UNIT LOGISTIK NON MEDIS DAN LAUNDRY
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (BSC)
DI RUMAH SAKIT ISLAM JEMURSARI SURABAYA
TAHUN 2019**

Oleh

Sally Wulandari Tri Karunia
201512078

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kinerja Unit Logistik Non Medis dan Laundry dengan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya, yang terdiri dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode telaah dokumen dan observasi, dengan instrumen Lembar Pengumpul Data (LPD) dan kuesioner. Subjek penelitian yang digunakan adalah seluruh Unit kerja di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dengan pengambilan sampel secara *quota* pada setiap unit yang berjumlah 43 unit dan kuota yang akan diambil sebanyak minimal 1 orang setiap unit dan maksimal 3 orang setiap unit.

Hasil penelitian analisis kinerja menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) menunjukkan kinerja unit logistik non medis dan laundry dengan metode *Balanced Scorecard* menunjukkan kondisi yang baik. Hal ini dapat diketahui dari ketiga perspektif yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam keadaan baik. Sementara itu, perspektif keuangan menunjukkan kondisi kurang baik karena jumlah barang dengan kondisi rusak lebih banyak dibandingkan dengan barang kondisi baik.

Kata kunci : Kinerja Unit Logistik, *Balanced Scorecard*, RSI Jemursari