

## ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat merupakan perusahaan jasa yang bergerak pada bidang pelayanan kesehatan. Setelah sempat mengalami masalah dalam hal pelayanan yang kurang baik maka RSUD Cibabat terus berbenah di sektor kinerja sumber daya manusianya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisa kinerja karyawan dari RSUD Cibabat dengan menggunakan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dari *Balanced Scorecard* dan memberikan saran perbaikan yang tepat kepada RSUD Cibabat. Dalam merumuskan strategi, peneliti menggunakan variabel yang terdapat pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu kepuasan karyawan, motivasi karyawan dan kapabilitas karyawan .

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana juga menggunakan kuesioner sebagai pendukung data. Tahap kualitatif pada penelitian ini yaitu pada saat wawancara untuk mengetahui kinerja karyawan di Rumah Sakit saat ini melalui perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Tahap penyebaran kuesioner pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi karyawan jika diukur menggunakan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada *Balanced Scorecard* yang hasilnya akan digunakan untuk mengetahui kekurangan dalam hal kinerja sumber daya manusia di Rumah Sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil wawancara dengan Kepala Bagian dan Kuesioner terhadap karyawan menunjukkan masih ada kekurangan dari item yang terkait dengan visi, misi dan strategi di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat menggunakan *Balanced Scorecard* Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Saran bagi RSUD Cibabat agar memberikan bonus dan insentif sesuai kinerja, yang kedua memberikan kepastian kerja terkait waktu untuk menyelesaikan pekerjaan, yang ketiga menciptakan lingkungan kerja yang harmonis serta kondusif, yang keempat mempererat hubungan antar karyawan agar mampu bekerjasama lebih baik lagi, yang kelima menaikkan gaji karyawan.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan