

ABSTRAK

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa kesehatan, dengan memberikan dan mengutamakan kualitas pelayanan pada pasien. Terdapat adanya masalah pada Rumah Sakit terhadap karyawan yang menjadi penyebab rendahnya nilai kualitas dalam pelayanan dan mutu pada sumber daya manusia. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka skripsi ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui dari kinerja karyawan pada RS Muhammadiyah Bandung dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang berfokus perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Metode *Balanced Scorecard* dapat memberikan manfaat dan masukan yang lebih baik dalam menjalankan visi, misi dan strategi pada RS Muhammadiyah Bandung, peneliti menggunakan variabel yang terdapat pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang memiliki tolak ukur yaitu kepuasan kerja karyawan, motivasi karyawan, dan kapabilitas karyawan. Rumah sakit ini memiliki 532 orang karyawan. Narasumber yang terlibat pada penelitian ini yaitu untuk wawancara mengambil dari tiga kepala bagian per divisi dan untuk kuesioner menggunakan teknik sampling sebanyak 84 karyawan dari seluruh divisi.

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data secara wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner serta penelitian ini juga menggunakan pengolahan data kuantitatif menggunakan skala *semantic differential*, untuk mengetahui persepsi dari karyawan yang diukur dengan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Sehingga hasil dari analisis penelitian ini dapat memberikan saran atau perbaikan terhadap kekurangan pada bagian sumber daya manusia di RS Muhammadiyah Bandung.

Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode BSC didapat skor akhir kinerja Rumah Sakit adalah 65,5% sehingga kinerja dalam kategori cukup baik walaupun masih belum mencapai target 100,0%. Secara keseluruhan variabel pada kategori cukup baik yang berarti karyawan sudah sesuai dengan kemampuannya, tetapi masih ada yang harus ditingkatkan dan diperbaiki yaitu pada pada kepuasan karyawan serta loyalitas terhadap Rumah Sakit yaitu bonus dan insentif yang diberikan Rumah Sakit, gaji yang diterima karyawan, dan masih banyak karyawan tidak mengikuti pelatihan.

Kata kunci: *performance*, *balanced scorecard*, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran