**ABSTRAK**

**PENERAPAN BALANCED SCORECARD UNTUK MENILAI KINERJA DIKLINIK UNTAG SURABAYA**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja diklinik untag Surabaya yang dinilai dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Dalam pelaksanaannya, penelitian menggunakan data primer dan data sekunder yang baik diperoleh langsung di Klinik Untag Surabaya, maupun media perantar. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan desain penelitian kualitatif dengan menggunkan pendekatan studi kasus.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa pada perspektif keuangan, pada tahun 2017-2018 rasio ekonomis menunjukan tingkat yang sudah baik, pada rasio efesiensi, di klinik untag Surabaya tahun 2017-2018 menunjukan tingkat yang sudah baik . Pada rasio efektifitas, diklinik untag tahun 2017-2018 menunjukan tingkat yang cukup baik. Pada perspektif pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan di klinik untag Surabaya sudah menunjukan kriteria yang sangat baik. Pada perspektif proses bisnis internal, tingkat inovasi di klinik untag Surabaya kurang baik.Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, pada tingkat kepuasan karyawan menunjukan tingkat yang sudah baik. rentasi karyawa pada tahun 2017-2018 menunjukan tingkat yang kurang baik. tingkat pelatihan karyawan pada tahun 2017-2018 menunjukan tingkat yang baik.

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk pihak pengelola keuangannya, menjaga baik dengan hubungan pasien/pelanggan, dalam hal menciptakan inovasi baru, dan menjaga hubungan baik antar karyawan serta skill karyawannya, sehingga akan berdampak di Klinik Untag Surabaya kedepannya.

**Kata Kunci : Kinerja, Balanced Scorecard, Klinik**

ix

***ABSTRACT***

**APPLICATION OF BALANCED SCORECARD TO ASSESS THE CLINIC UNTAG SURABAYA PERFORMANCE**

The purpose of this study was to analyze the performance of the clinic for Surabaya assessed by using the balanced scorecard method. In its implementation, research uses primary data and secondary data that are both obtained directly in the clinic for Surabaya, as well as the media. The research design used in this study is a qualitative research design using a case study approach.

Based on the results of the study, researchers found that in financial perspectives, in 2017-2018 the economic rations in untag clinics showed a good level. The efficiency ratio in the untag clinic in 2017-2018 shows a good level. The effectiveness ratio at the untag clinic in 2017-2018 shows a pretty good level. At the customer perspective, the level of customer satisfaction at the clinic untag has shown very good criteria. From the perspective of internal business processes, the level of innovation in clinics is poor. In the perspective of growth and learning, the level of employee satisfaction at the untag clinic is good. Employee retention in 2017-2018 shows poor level. The level of employee training in 2017-2018 shows a good level

From the results of this study can be used as a basis for decision making for financial management, maintain good with patients’ customer, in terms of creating new innovations, and maintaining good relations between employees, so that will have an impact on the clinic for Surabaya in the future.

**Keywords : Performance, Balanced Scorecard, Clinic**

x