

## ABSTRAK

Nama : I G A Yunita Sanistya Sari  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Judul : Analisa Kinerja Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah  
Wangaya Kota Denpasar dengan Metode Balanced Scorecard

Tesis ini membahas analisa kinerja instalasi rawat inap BP RSUD Wangaya dengan metode yang lebih komprehensif yaitu didasarkan pada empat perspektif *balanced scorecard* organisasi sektor publik. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif dimana kualitas kinerja instalasi rawat inap ditentukan berdasarkan skor bobot yang diperoleh masing-masing perspektif. Hasil penelitian menunjukkan secara rata-rata kinerja instalasi rawat inap Baik dengan skor 76,06%. Disarankan fokus perbaikan pada perspektif yang memiliki skor kinerja kurang memuaskan yaitu perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dan perspektif proses bisnis internal berupa pembenahan pada jumlah, distribusi, serta kebutuhan perawat, serta realokasi fasilitas tempat tidur sesuai kebutuhan per kelas.

Kata kunci : instalasi rawat inap, *balanced scorecard*, analisa kinerja

## ABSTRACT

Name : I G A Yunita Sanistya Sari  
Study Program : Master of Planning and Public Policy  
Title : Performance Analysis of Inpatient Installation of Wangaya  
General Hospital Denpasar with the Balanced Scorecard  
Method

The thesis analyze performance of Wangaya general hospital inpatient installation with comprehensive method that is based on balanced scorecard perspective in public sector organizations. The research is qualitative descriptive where the quality of inpatient care is determined based on weighted scores obtained by each perspective. Results showed on average inpatient installation performance is good with a score of 76.06%. Suggested improvements focus on the perspective that still have a less score which learning and growth perspective and internal business process perspective are include number, distribution and need for nurses and the reallocation of bed based on each inpatient class needs.

Key words : inpatient installation, balanced scorecard, performance analysis