

ANALISIS BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA PADA PERUSAHAAN SEKTOR KESEHATAN DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI)**Dita Putri Puspita^{1*}, Dyah Shinta Kusumaningtyas², Ade Irawan³**¹⁻³ Universitas Pertiwi**Article Info****Abstract****Keywords:***Balanced Scorecard, Corporate Performance, Indonesia Stock Exchange, secondary data derived from the annual financial reports of each BSC Perspective 2021-2024**This study aims to analyze the financial performance of the healthcare sector listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX). This study uses a descriptive quantitative method. The data used in this study are secondary data derived from the annual financial reports of each company for the period 2021-2024. The results of this study indicate that the assessment of hospital management performance. From a financial perspective, measured using the Net Profit Margin (NPM), ROE, and ROA ratios, the overall scorecard assessment has decreased so that it is categorized as poor performance. From a customer perspective, the company's overall customer cash is assessed as very good because the value of customer cash which dominates has increased every year so that it is categorized as very good performance. From an internal business process perspective, it has also been assessed as good because the value of operating profit has dominated and increased so that it is categorized as very good performance. As for the growth and learning perspective, growth and learning are overall assessed as less good because the value of employee productivity has decreased so that it is categorized as poor performance.***Corresponding Author:**

21110046@pertiwi.ac.id

The Asia Pacific Journal of Management Studies

Volume 12 dan Nomor 2

Mei - Agustus 2025

Hal. 131-144



©2025 APJMS. This is an Open Access Article distributed the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja keuangan sektor kesehatan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Deskriptif dan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang berasal dari laporan keuangan tahunan masing-masing perusahaan periode 2021-2024. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja manajemen rumah sakit Pada perspektif keuangan diukur dengan menggunakan rasio Net Profit Margin (NPM), ROE dan ROA, secara keseluruhan penilaian scorecard mengalami penurunan sehingga dikategorikan kinerja kurang baik. Dari perspektif pelanggan Pada kas pelanggan secara keseluruhan perusahaan dinilai sangat baik dikarenakan nilai kas pelanggan yang mendominasi mengalami peningkatan setiap tahunnya sehingga dikategorikan kinerja sangat baik. Pada perspektif proses bisnis internal juga telah dinilai baik dikarenakan nilai operating profit mendominasi mengalami peningkatan sehingga dikategorikan dalam kinerja sangat baik. Serta pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pertumbuhan dan pembelajaran secara keseluruhan dinilai kurang baik dikarenakan nilai produktivitas karyawan mengalami penurunan sehingga dikategorikan kinerja kurang baik.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan persaingan yang semakin kompetitif, rumah sakit di Indonesia dituntut untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan tetap menjaga efisiensi operasional. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang layanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit memerlukan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif yang mencerminkan semua aspek kinerja organisasi, tidak hanya kinerja keuangan, tetapi juga faktor non-keuangan seperti kepuasan pasien, proses internal, dan pengembangan sumber daya manusia. Secara historis, pengukuran kinerja rumah sakit berfokus pada indikator keuangan, meskipun indikator tersebut tidak cukup untuk menggambarkan efektivitas dan efisiensi layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Kinerja keuangan merupakan indikator penting dalam menilai stabilitas dan keberlanjutan usaha suatu perusahaan. Dengan menyusun strategi yang tepat dan menjalankan kegiatan operasional secara optimal, perusahaan dapat mempertahankan eksistensinya sekaligus berkembang mengikuti arah perubahan dunia. Agar strategi dan operasional dapat berjalan secara efektif dan efisien. Pengukuran kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah organisasi/bisnis. dikarenakan pengukuran kinerja dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu perusahaan dalam jangka panjang. Hal ini didasari dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Surya (2023). Kemunculan Balanced Scorecard sebagai sistem pengukuran kinerja modern menjadi alternatif dari sistem lama yang terlalu menitikberatkan pada aspek

keuangan dan mengabaikan faktor-faktor non-keuangan. Jika hanya mengandalkan data keuangan, penilaian kinerja bisa menjadi tidak akurat. Seperti (Martunis et al., 2020) dalam lingkungan bisnis yang terus berubah, inovasi dan perbaikan berkelanjutan sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja Rumah Sakit di Indonesia bila diukur berdasarkan Balanced Scorecard.

Balanced scorecard merupakan sekumpulan indikator kinerja yang terintegrasi yang dihasilkan dari strategi perusahaan. Fathoni (2012) Selain itu, balanced scorecard menekankan pentingnya pengukuran kinerja baik finansial maupun non-finansial yang harus menjadi bagian dari sistem informasi yang melibatkan semua karyawan, baik di level manajemen atas maupun bawah. Konsep ini diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton pada tahun 1996 sebagai alat untuk mengukur kinerja yang tidak hanya berfokus pada hasil keuangan yang telah berlalu, tetapi juga mengaitkan perspektif-perspektif lain yang vital untuk kesuksesan jangka panjang suatu organisasi.

Balanced Scorecard melibatkan empat perspektif antara lain: (1) Perspektif Keuangan dalam BSC mengevaluasi elemen finansial rumah sakit yang mencerminkan kemampuan mereka dalam mengelola sumber daya secara efektif dan menghasilkan keuntungan yang berkelanjutan. (2) Perspektif pelanggan mengevaluasi kepuasan dan loyalitas pasien yang menjadi penerima utama layanan rumah sakit. (3) Perspektif Proses Bisnis Internal menekankan pada efisiensi dan efektivitas proses internal yang mendukung pelayanan di rumah sakit. (4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ini mengevaluasi kemampuan rumah sakit

dalam mengembangkan sumber daya manusia dan sistem pendukung untuk mendukung pertumbuhan serta adaptasi di masa mendatang

Kelebihan utama dari Balanced Scorecard kemampuannya untuk memberikan perspektif yang lebih seimbang dalam mengukur kinerja organisasi. Dalam pendekatan tradisional, perusahaan cenderung fokus pada metrik finansial, seperti laba bersih, pendapatan atau pengembalian investasi. Meskipun metrik-metrik ini penting, perusahaan hanya mencerminkan kinerja masa lalu dan tidak memberikan pandangan menyeluruh tentang faktor-faktor yang mendorong kinerja tersebut (Manaek et al., 2023). Dibalik kelebihannya Balanced Scorecard juga memiliki sejumlah kekurangan yang perlu diperhatikan, salah satunya kritik utama beberapa tahun terakhir, tanggung jawab sosial perusahaan (Corporate Social Responsibility/CSR) telah menjadi elemen yang semakin penting dalam strategi bisnis. CSR adalah konsep yang menekankan bahwa perusahaan harus beroperasi dengan cara yang tidak hanya menguntungkan secara finansial, tetapi juga bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan.

Balanced Scorecard merupakan sebuah sistem pengukuran tradisional menjadi sistem manajemen yang memiliki banyak manfaat, semakin banyaknya balanced scorecard digunakan berbagai perusahaan maka dapat dilihat bahwa manfaat Balanced Scorecard adalah (1) Mengintegrasikan Kinerja Keuangan dan Non-Keuangan, (2) Menyelaraskan Strategi dan Operasi, (3) Mendorong Akuntabilitas dan Evaluasi Kinerja, (4) Mendorong Perbaikan Kelanjutan, (5) Memfasilitasi Pengambilan Keputusan Yang Baik, (6) Alat Komunikasi Strategi.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Prawirosentono dalam Dinarsanti, 2020). Penilaian kinerja sebagai penentu secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja dapat dikatakan tercapai apabila tingkat pencapaian tujuan organisasi rumah sakit dalam hal pelayanan kesehatan, efisiensi operasional, kepuasan pasien, dan pengelolaan sumber daya stabil dengan memperhatikan indikator berikut: (1) Mutu layanan (kecepatan, keselamatan pasien, tingkat kesembuhan), (2) Produktivitas tenaga medis, (3) Efisiensi penggunaan anggaran, (4) Kepuasan pasien dan keluarga, (5) Tingkat infeksi nosokomial, readmisi, dan waktu tunggu.

Beberapa penelitian terdahulu tentang Balanced Scorecard telah dilakukan di berbagai perusahaan untuk mengukur kinerja manajemennya. Penelitian tersebut telah menunjukkan bahwa pengukuran kinerja dengan pendekatan Balanced Scorecard lebih memberikan informasi yang akurat, karena tidak hanya mengukur kinerja keuangan, tetapi juga non keuangan. Beberapa penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Tiza Kurnia (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis pengukuran kinerja rumah sakit dengan pendekatan Balanced Scorecard pada rumah sakit Lancang Kuning” dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perspektif keuangan sudah baik pada tahun 2019 – 2021. Kinerja rumah sakit dari perspektif pelanggan untuk persentase

retensi pelanggan, akuisisi pelanggan, dan kepuasan pelanggan sudah baik. Kinerja dari perspektif proses bisnis internal tahun 2019 – 2021 kurang baik dimana persentase nilai BOR, TOI, dan BTO tidak sesuai dengan standar Departemen Kesehatan. Kinerja dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan persentase yang baik pada tahun 2019 - 2021. Arham Syarif (2023) dalam Penelitiannya yang berjudul “Penelitian kinerja berdasarkan Balanced Scorecard di rumah sakit umum daerah kota makassar tahun 2023”. Dengan Hasil penelitian menunjukkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mendapatkan hasil skor penilaian kinerja yaitu 11,75 atau berada pada kategori sedang. Persepektif proses bisnis internal mendapatkan hasil skor penilaian kinerja yaitu 33,95 atau berada pada kategori baik. Perspektif pelanggan mendapatkan hasil skor penilaian kinerja yaitu 12 atau berada pada kategori baik. Perspektif keuangan mendapatkan hasil skor penilaian kinerja yaitu 16,25 atau berada pada kategori sedang. Total empat perspektif BSC mendapatkan hasil skor penilaian kinerja yaitu 73,95 atau berada pada kategori sedang kelompok tinggi. Diharapkan kepada rumah sakit dapat meningkatkan pengembangan kompetensi pegawai, integrasi SIM RS seluruh unit pelayanan, meningkatkan inovasi layanan dan kualitas proses layanan, peningkatan nilai kepuasan pelanggan dan karyawan, peningkatan pendapatan jasa layanan, efektivitas anggaran serta efisiensi biaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Deskriptif. Kittur (2023) mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai penyelidikan sistematis yang

mengumpulkan data terukur untuk analisis statistik guna mengukur sikap, keyakinan, dan perilaku. penelitian kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, atau meringkas kondisi dan fenomena sesuai kejadian sebenarnya Bungin (2005). Dapat disimpulkan Penelitian ini menggunakan data angka seperti frekuensi, persentase, rata-rata, atau nilai statistik lain untuk menjelaskan fakta, kejadian, atau kondisi sebagaimana adanya dengan tujuan memberikan gambaran jelas dan detail tentang fenomena yang diteliti berdasarkan data yang valid dan andal.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu agar representatif dan data yang diperoleh lengkap serta relevan untuk analisis (Perusahaan sektor kesehatan yang memenuhi kriteria purposive sampling) Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Data Sekunder, Menurut Sugiyono (2008), data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, melalui perantara baik individu maupun dokumen, bukan langsung dari objek penelitian. Operasional variabel meliputi variabel Independen: perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, variabel dependen yaitu kinerja perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan Perspektif Keuangan PT Medikaloka Hermina Tbk (HEAL), PT Siloam International Hospitals Tbk (SILO), PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk (MIKA), PT Sejahtera Anugrahjaya Tbk (SRAJ), PT Famon Awal Bros Sedaya Tbk (PRAY), PT

Sarana Meditama Metropolitan Tbk (SAME), PT Metro Healthcare Indonesia Tbk (CARE) tahun 2021 hingga 2024, perusahaan menunjukkan mengalami kenaikan dan penurunan, Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Perspektif Keuangan

Perhitungan ROA dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Siloam International Hospitals Tbk (SILO) tahun 2021 ROA mengalami peningkatan tinggi (40636,4%) dengan score 4 (Sangat Baik) menunjukkan efisiensi aset yang luar biasa dan laba besar. Lalu pada tahun 2022 ROA mengalami penurunan drastis menjadi negatif (-2,34%) dengan score 1 (kurang baik, menandakan kerugian besar). Kemudian pada tahun 2023 ROA kembali mengalami peningkatan positif (54,50%) dengan score 3 (Baik), menunjukkan pemulihan kinerja. Dan pada tahun 2024 ROA kembali mengalami penurunan negatif (-41,10%) dengan score 1 (kurang baik), menunjukkan kerugian lagi.

perhitungan ROA dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Medikaloka Hermina Tbk (HEAL) pada tahun 2021 ROA mengalami peningkatan positif dan cukup tinggi (67,76%) dengan score 3 (Baik), yang menunjukkan kinerja baik. Lalu pada tahun 2022 ROA mengalami penurunan menjadi negatif (-7072,3%), menunjukkan kerugian besar. Kemudian pada tahun 2023 ROA kembali positif (27,34%) dengan score 2 (Cukup), akan tetapi lebih rendah dari tahun 2021. Dan pada tahun 2024 ROA mengalami penurunan (2,54%) dengan score 2 (Cukup), menunjukkan kinerja menurun tetapi masih positif.

Perhitungan ROA dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk (MIKA) **Pada tahun 2021** ROA mengalami

peningkatan positif (36,95%) dengan score 2 (Cukup) menunjukkan kondisi stabil, Lalu pada tahun 2022-2023: ROA mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian berkelanjutan. dan pada tahun 2024 ROA kembali positif (9,64%) dengan score 2 (cukup), menunjukkan pemulihan. perhitungan ROA dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sejahtera Anugrahjaya Tbk (SRAJ) ROA mengalami negatif sangat besar setiap tahun, menunjukkan kerugian besar dan konsisten. Skore dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D). perhitungan ROA dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Famon Awal Bros Sedaya Tbk (PRAY) pada tahun 2021-2022 mengalami Kerugian besar dengan score 1 (Kurang baik). Lalu pada tahun 2023 ROA mengalami peningkatan (241,29%) dengan score 4 (Sangat Baik), yang menunjukkan kinerja sangat baik. Dan pada tahun 2024 kembali mengalami kerugian (-19,90%) dengan score 1 (Kurang baik). perhitungan ROA dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sarana Meditama Metropolitan Tbk (SAME) Pada tahun 2021-2022 mengalami kerugian besar dengan score 1 (Kurang baik). Lalu pada tahun 2023-202 mengalami Pemulihan signifikan dengan ROA positif dan meningkat. Perhitungan ROA dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Metro Healthcare Indonesia Tbk (CARE) 2021-2022: mengalami Kerugian besar dengan score 1 (Kurang baik) Lalu pada tahun 2023 mengalami Pemulihan dengan ROA positif (21,04%) dengan score 2 (Cukup). Dan pada tahun 2024: Kembali mengalami penurunan dengan score 1 (Kurang baik)

Perhitungan ROE dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Siloam International Hospitals Tbk

(SILO) pada tahun 2021 ROE mengalami peningkatan sangat tinggi (41570,7%), menunjukkan efisiensi yang luar biasa dalam menghasilkan laba dari ekuitas. Lalu pada tahun 2022 ROE mengalami penurunan negatif (-6,13%), menandakan kerugian yang signifikan. Kemudian pada tahun 2023 mengalami peningkatan positif (53,82%), menunjukkan pemulihan yang baik. Dan pada tahun 2024 ROE kembali mengalami penurunan negatif (-2993,9%), menunjukkan kerugian. Perhitungan ROE dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Medikaloka Hermina Tbk (HEAL) Pada tahun 2021 ROE mengalami peningkatan positif (52,53%), menunjukkan kinerja yang baik. Lalu pada tahun 2022 ROE mengalami penurunan negatif (-7223,6%), menunjukkan kerugian besar. Kemudian pada tahun 2023 ROE mengalami peningkatan positif (33,08 %), menunjukkan pemulihan, meskipun tidak setinggi tahun 2021. Dan tahun 2024 ROE mengalami penurunan negatif (-2993,9%), menunjukkan kerugian. Perhitungan ROE dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk (MIKA) **Pada tahun 2021-2023** ROE mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian berkelanjutan. Lalu pada tahun 2024 ROE mengalami peningkatan positif (1090,4%), menunjukkan pemulihan dari penurunan sebelumnya.

Perhitungan ROE dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sejahtera Anugrahjaya Tbk (SRAJ) mengalami negatif sangat besar setiap tahun, menunjukkan kerugian besar dan konsisten. Skore dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D). perhitungan ROA dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Famon Awal Bros Sedaya Tbk (PRAY) pada tahun 2021-2022

mengalami penurunan dan Kerugian besar Score dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D). Kemudian pada tahun 2023 ROE mengalami peningkatan sangat tinggi (274,04,%), menunjukkan kinerja sangat baik. Dan pada tahun 2024 Kembali mengalami kerugian Score dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D). perhitungan ROA dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sarana Meditama Metropolitan Tbk (SAME) Pada tahun 2021-2022 mengalami penurunan besar Score dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D). Kemudian pada tahun 2023-2024 mengalami peningkatan Pemulihan signifikan dengan ROE positif. Perhitungan ROE dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Metro Healthcare Indonesia Tbk (CARE) 2021-2022 mengalami Kerugian sangat besar Score dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D). Lalu di tahun 2023 mengalami Pemulihan dengan ROE positif. Dan di tahun 2024 Kembali mengalami kerugian Score dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D)

Perhitungan NPM dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Siloam International Hospitals Tbk (SILO) pada tahun 2021 NPM mengalami peningkatan sangat tinggi (323,66%), menunjukkan efisiensi luar biasa dalam menghasilkan laba dari pendapatan. Lalu pada tahun 2022 NPM turun drastis menjadi 0,5%, menunjukkan hampir tidak ada laba. Kemudian di tahun 2023 NPM kembali mengalami peningkatan (4930,9%), menunjukkan pemulihan, meskipun tidak setinggi tahun 2021. Dan di tahun 2024 NPM kembali mengalami penurunan negatif (-3015,8%), menunjukkan kerugian. Perhitungan NPM dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Medikaloka Hermina

Tbk (HEAL) Pada tahun 2021 NPM mengalami peningkatan positif (5041,3%), menunjukkan kinerja yang baik. Lalu di tahun 2022 NPM mengalami penurunan negatif (-6486,2%), menunjukkan kerugian besar. Kemudian di tahun 2023 NPM kembali mengalami penurunan negatif (-1353,0%), menunjukkan kerugian yang lebih kecil tetapi tetap tidak menguntungkan. Dan di tahun 2024 NPM mengalami peningkatan positif (6,10%), menunjukkan pemulihan, meskipun masih rendah. Perhitungan NPM dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk (MIKA) Pada tahun 2021 NPM mengalami peningkatan positif (1581,6%), menunjukkan kinerja yang cukup baik. Lalu di tahun 2022-2023 NPM mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian berkelanjutan. Dan di tahun 2024 NPM kembali mengalami peningkatan positif (776,4%), menunjukkan pemulihan dari tahun sebelumnya.

Perhitungan NPM dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sejahtera Anugrahjaya Tbk (SRAJ) mengalami negatif sangat besar setiap tahun, menunjukkan kerugian besar dan konsisten. Skore dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D). Perhitungan NPM dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Famon Awal Bros Sedaya Tbk (PRAY) pada tahun 2021-2022 mengalami Kerugian besar Score dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D). Lalu di tahun 2023 NPM mengalami peningkatan sangat tinggi (23568,8%), menunjukkan kinerja sangat baik. Dan di tahun 2024 Kembali mengalami kerugian Score dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D). Perhitungan NPM dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sarana Meditama

Metropolitan Tbk (SAME) pada tahun 2021-2022 mengalami penurunan signifikan Score dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D). Lalu pada tahun 2023 mengalami Pemulihan signifikan dengan NPM positif. Dan di tahun 2024 NPM mengalami positif menurun tetapi tetap baik. Perhitungan NPM dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Metro Healthcare Indonesia Tbk (CARE) 2021-2022 mengalami Kerugian sangat besar Score dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D). Lalu di tahun 2023 mengalami Pemulihan dengan ROE positif. Dan di tahun 2024 Kembali mengalami kerugian Score dan rate menunjukkan angka terendah (1 dan D)

Perspektif Pelanggan

Perhitungan Kas Pelanggan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Siloam International Hospitals Tbk (SILO) pada tahun 2021 Kas Pelanggan mengalami peningkatan sangat tinggi (30,90%), menunjukkan arus kas yang baik dari pelanggan. Lalu di tahun 2022 Kas Pelanggan mengalami penurunan menjadi 182%, menunjukkan penurunan signifikan. Kemudian di tahun 2023 Kas Pelanggan kembali meningkat (14,96%), tetapi masih berada dibawah tahun 2021. Dan tahun 2024 Kas Pelanggan mengalami penurunan menjadi 8,48%. akan tetapi masih positif. Perhitungan Kas Pelanggan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Medikaloka Hermina Tbk (HEAL) Pada tahun 2021 Kas Pelanggan mengalami peningkatan positif (41,02%), menunjukkan arus kas yang baik. Lalu di tahun 2022: Kas Pelanggan negatif (-15,30%), menunjukkan kerugian dalam arus kas. Kemudian di tahun 2023 Kas Pelanggan kembali mengalami peningkatan positif (13,65%),

menunjukkan pemulihan. Dan di tahun 2024 Kas Pelanggan tetap positif (11,69%). Perhitungan Kas Pelanggan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk (MIKA) Pada tahun 2021 Kas Pelanggan mengalami peningkatan positif (44,89%), menunjukkan arus kas yang baik. Lalu di tahun 2022: Kas Pelanggan mengalami penurunan negatif (-18,22%), menunjukkan kerugian arus kas. Kemudian di tahun 2023 Kas Pelanggan positif (35,7%), tetapi jauh lebih rendah dari 2021. Dan di 2024 Kas Pelanggan meningkat (21,32%), menunjukkan pemulihan. Perhitungan Kas Pelanggan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sejahtera Anugrahjaya Tbk (SRAJ) Pada tahun 2021 Kas Pelanggan mengalami peningkatan sangat tinggi (58,92%), menunjukkan arus kas yang sangat baik. Lalu di 2022 Kas Pelanggan menurun menjadi 80%, tetapi tetap memiliki skor yang baik. Kemudian di tahun 2023 Kas Pelanggan meningkat (22,43%), tetapi tidak setinggi tahun 2021. Dan di tahun 2024 Kas Pelanggan mengalami peningkatan (30,27%).

Perhitungan Kas Pelanggan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Famon Awal Bros Sedaya Tbk (PRAY) Pada tahun 2021-2022 Kas Pelanggan mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian dalam arus kas. Lalu di tahun 2023 Kas Pelanggan mengalami peningkatan positif (9,02%), menunjukkan pemulihan. Dan di tahun 2024 Kas Pelanggan mengalami peningkatan signifikan (16,87%). Perhitungan Kas Pelanggan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sarana Meditama Metropolitan Tbk (SAME) Pada tahun 2021 Kas Pelanggan mengalami peningkatan sangat tinggi

(65,83%), menunjukkan arus kas yang sangat baik. Lalu di tahun 2022 Kas Pelanggan mengalami penurunan menjadi 7,81%, tetapi tetap positif. Kemudian di tahun 2023 Kas Pelanggan sedikit menurun (6,76%). Dan di tahun 2024 Kas Pelanggan kembali meningkat (14,87%). Perhitungan Kas Pelanggan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Metro Healthcare Indonesia Tbk (CARE) pada tahun 2021 Kas Pelanggan mengalami peningkatan positif (30,35%), menunjukkan arus kas yang baik. Kemudian di tahun 2022-2023 Kas Pelanggan mengalami penurunan negatif, menunjukkan masalah kerugian dalam arus kas. Dan di tahun 2024 Kas Pelanggan kembali positif (32,67%), menunjukkan pemulihan signifikan.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Perhitungan Operating Profit dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Siloam International Hospitals Tbk (SILO) pada tahun 2021 Laba Operasi mengalami peningkatan sangat tinggi (143,27%), menunjukkan efisiensi yang luar biasa dalam menghasilkan laba dari operasi. Lalu di tahun 2022 Laba Operasi mengalami penurunan negatif (-85%), menunjukkan kerugian kecil. Kemudian di tahun 2023 Laba Operasi kembali mengalami peningkatan positif (58,09%), menunjukkan pemulihan yang baik. Dan di tahun 2024 Laba Operasi menurun menjadi 4,12%, tetapi tetap positif. Perhitungan Operating Profit dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Medikaloka Hermina Tbk (HEAL) Pada tahun 2021 Laba Operasi mengalami peningkatan positif (78,94%), menunjukkan kinerja yang baik. Lalu di tahun 2022 Laba Operasi mengalami penurunan negatif (-70,26%),

menunjukkan kerugian besar. Kemudian di tahun 2023 Laba Operasi kembali mengalami peningkatan positif (51,19%), menunjukkan pemulihan. Dan di tahun 2024 Laba Operasi mengalami peningkatan positif (32,80%), tetapi menurun dibandingkan tahun sebelumnya.

Perhitungan Operating Profit dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk (MIKA) Pada tahun 2021 Laba Operasi mengalami peningkatan positif (52,98%), menunjukkan kinerja yang baik. Lalu di tahun 2022-2023 Laba Operasi mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian berkelanjutan. Dan di tahun 2024 Laba Operasi kembali mengalami peningkatan positif (26,45%), menunjukkan pemulihan. Perhitungan Operating Profit dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sejahtera Anugrahjaya Tbk (SRAJ) Pada tahun 2021 Laba Operasi mengalami peningkatan sangat tinggi (1328,57%), menunjukkan kinerja luar biasa. Lalu di tahun 2022 Laba Operasi mengalami penurunan negatif (-86,31%), menunjukkan kerugian besar. Kemudian di tahun 2023 Laba Operasi kembali meningkat tinggi (242,63%), menunjukkan pemulihan yang sangat baik. Dan di tahun 2024 Laba Operasi mengalami peningkatan positif (71,76%), tetapi menurun dibandingkan tahun sebelumnya.

Perhitungan Operating Profit dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Famon Awal Bros Sedaya Tbk (PRAY) pada tahun 2021-2022 Laba Operasi mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian besar. Lalu di tahun 2023 Laba Operasi mengalami peningkatan positif (82,84%), menunjukkan pemulihan yang baik. Dan di tahun 2024 Laba Operasi mengalami peningkatan positif (27,49%), tetapi menurun dibandingkan tahun

sebelumnya. Perhitungan Operating Profit dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sarana Meditama Metropolitan Tbk (SAME) Pada tahun 2021-2022 Laba Operasi mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian besar. Lalu di tahun 2023 Laba Operasi mengalami peningkatan positif (23,33%), menunjukkan pemulihan. Dan di tahun 2024 Laba Operasi mengalami peningkatan sangat tinggi (153,45%), menunjukkan kinerja luar biasa. Perhitungan Operating Profit dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Metro Healthcare Indonesia Tbk (CARE) pada tahun 2021 Laba Operasi mengalami peningkatan positif (2,21%), menunjukkan kinerja yang baik. Lalu di tahun 2022 Laba Operasi mengalami peningkatan sangat tinggi (329,79%), menunjukkan kinerja luar biasa. Dan di tahun 2023-2024 Laba Operasi mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian besar.

Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran

Perhitungan Produktivitas Karyawan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Siloam International Hospitals Tbk (SILO) pada tahun 2021 Produktivitas Karyawan meningkat sangat tinggi (440,58%), menunjukkan efisiensi luar biasa. Lalu di tahun 2022 Produktivitas Karyawan mengalami penurunan menjadi 5,4%, menunjukkan penurunan signifikan. Kemudian di tahun 2023 Produktivitas Karyawan kembali meningkat (670,92%), menunjukkan pemulihan. Dan di tahun 2024 Produktivitas Karyawan kembali mengalami penurunan negatif (-2659,3%), menunjukkan kerugian. Perhitungan Produktivitas Karyawan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Medikaloka Hermina Tbk (HEAL) Pada

tahun 2021 Produktivitas Karyawan mengalami peningkatan positif (8618,2%), menunjukkan kinerja yang baik. Lalu di tahun 2022 Produktivitas Karyawan mengalami penurunan negatif (-7347,5%), menunjukkan kerugian besar. Kemudian di tahun 2023 Produktivitas Karyawan kembali mengalami peningkatan positif (3032,5%), menunjukkan pemulihan. Dan di tahun 2024 Produktivitas Karyawan mengalami peningkatan positif (1436,1%), tetapi menurun dibandingkan tahun sebelumnya.

Perhitungan Produktivitas Karyawan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard pada PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk (MIKA) Pada tahun 2021 Produktivitas Karyawan mengalami peningkatan positif (6683,6%), menunjukkan kinerja yang baik. Lalu di tahun 2022-2023 Produktivitas Karyawan mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian berkelanjutan. Dan di tahun 2024 Produktivitas Karyawan kembali mengalami peningkatan positif (2049,9%), menunjukkan pemulihan. Perhitungan Produktivitas Karyawan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sejahtera Anugrahjaya Tbk (SRAJ) Pada tahun 2021 Produktivitas Karyawan mengalami penurunan negatif setiap tahun, menunjukkan kerugian besar dan konsisten. Score dan rating terendah (1 dan D). Perhitungan Produktivitas Karyawan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Famon Awal Bros Sedaya Tbk (PRAY) pada tahun 2021-2022 Produktivitas Karyawan mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian besar. Lalu di tahun 2023: Produktivitas Karyawan meningkat signifikan (3015,44%), menunjukkan kinerja luar biasa. Dan di tahun 2024 Produktivitas

Karyawan kembali mengalami penurunan negatif (-5522,8%). Perhitungan Produktivitas Karyawan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Sarana Meditama Metropolitan Tbk (SAME) Pada tahun 2021-2022 Produktivitas Karyawan mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian besar. Lalu di tahun 2023 Produktivitas Karyawan mengalami peningkatan positif (147,88%), menunjukkan pemulihan. Dan di tahun 2024 Produktivitas Karyawan mengalami peningkatan positif (991,2%), tetapi menurun dibandingkan tahun sebelumnya. Perhitungan Produktivitas Karyawan dalam range penilaian kinerja dengan scorecard PT Metro Healthcare Indonesia Tbk (CARE) pada tahun 2021 Produktivitas Karyawan mengalami penurunan negatif, menunjukkan kerugian besar. Lalu di tahun 2022 Produktivitas Karyawan mengalami peningkatan sangat tinggi (132,02%), menunjukkan kinerja luar biasa. Kemudian di tahun 2023 Produktivitas Karyawan masih stabil positif (451,9%), tetapi jauh lebih rendah dari tahun 2022. Dan di tahun 2024 Produktivitas Karyawan Kembali mengalami penurunan negatif (-29,38%).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan masing-masing perusahaan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan perusahaan yang diteliti menunjukkan fluktuasi yang signifikan. Penilaian kinerja keuangan menunjukkan bahwa banyak perusahaan mengalami kinerja yang kurang baik, dengan beberapa perusahaan menunjukkan pemulihan yang tidak konsisten. Kinerja dari perspektif pelanggan, yang diukur melalui kas pelanggan, menunjukkan hasil yang lebih

baik dibandingkan dengan perspektif keuangan. Meskipun beberapa perusahaan mengalami penurunan kas pelanggan di tahun 2022, sebagian besar perusahaan menunjukkan pemulihan di tahun-tahun berikutnya. kinerja pelanggan dinilai sangat baik, dengan kas pelanggan yang meningkat di sebagian besar perusahaan.

Kinerja dari perspektif proses bisnis internal, yang diukur melalui laba operasi, menunjukkan hasil yang bervariasi dengan laba operasi yang sangat baik. kinerja proses bisnis internal dinilai baik, dengan beberapa perusahaan menunjukkan peningkatan yang signifikan. Kinerja dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, yang diukur melalui produktivitas karyawan, menunjukkan hasil yang kurang baik. Banyak perusahaan mengalami penurunan produktivitas karyawan yang signifikan, terutama di tahun 2022. PT Famon Awal Bros Sedaya Tbk (PRAY) menunjukkan pemulihan yang luar biasa di tahun 2023, tetapi kembali mengalami penurunan di tahun 2024. perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dinilai kurang baik, dengan produktivitas karyawan yang menurun di sebagian besar perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Arham Syarif. (2023). Penelitian Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 5(2), 99-110.
- Bungin, B. (2005). Metode Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik. Jakarta: Kencana.
- Fathoni, M. (2012). Balanced Scorecard: Konsep dan Implementasi dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Boston: Harvard Business School Press.
- Manaek, A., & Sari, R. (2023). Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Balanced Scorecard: Studi pada Sektor Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 123-135.
- Martunis, M., & Sari, D. (2020). Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard: Studi Kasus pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(1), 45-58.
- Surya, A. (2023). Pengaruh Pengukuran

Kinerja terhadap Keberhasilan
Perusahaan: Studi Kasus di Sektor
Kesehatan. Jurnal Ilmu Manajemen,
15(3), 201-215.

Tiza Kurnia. (2022). Analisis Pengukuran
Kinerja Rumah Sakit dengan
Pendekatan Balanced Scorecard pada
Rumah Sakit Lancang Kuning. Jurnal
Kesehatan Masyarakat, 10(1), 75-85.