

ABSTRAK

Klinik Dr. M. Suherman Jember merupakan salah satu klinik milik Universitas Muhammadiyah Jember yang tujuan utamanya bukan untuk mencari keuntungan, tetapi lebih kepada jasa konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja klinik apabila menggunakan *Balanced Scorecard*. Penelitian dilakukan dengan mengambil data dari tahun 2014-2015 yang bersumber dari empat perspektif utama, yaitu ; perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan klinik. Menggunakan deskriptif kualitatif yaitu melakukan evaluasi kinerja klinik antar periode, kemudian diberi skor sesuai dengan kriteria. Data diperoleh melalui data sekunder Klinik Dr. M. Suherman Jember .

Dari hasil penelitian dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* menunjukkan terjadi peningkatan kinerja Klinik Dr. M. Suherman Jember sebesar 93% dari ke empat perspektif yang diukur. Maka, *Balanced Scorecard* cocok untuk diterapkan pada Klinik Dr. M. Suherman Jember karena dapat memberikan gambaran yang lebih terstruktur dan menyeluruh dibandingkan dengan sistem tradisional yang masih digunakan sampai saat ini.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, Evaluasi, Kinerja, Klinik Dr. M. Suherman Jember