

ABSTRAK

Perancangan pengukuran kinerja diperlukan pada Rumah Sakit XYZ sebagai alat untuk mengetahui indikator kerja yang terdapat disana, hal ini juga dapat menunjang proses akreditasi serta mengetahui bagian yang perlu dilakukan peningkatan dan perbaikan. Metode yang digunakan untuk pengukuran kinerja yaitu *balance scorecard*, terdapat beberapa langkah antara lain penentuan *strategy objective*, perancangan *strategy map*, identifikasi *key performance indicator*, dan validasi *key performance indikator*. Pengolahan data dimulai dengan melakukan pembobotan elemen dan klaster menggunakan metode *analytic network process* sehingga dapat diketahui elemen dan klaster mana saja yang lebih penting atau diutamakan. Kemudian melakukan *scoring system* menggunakan metode *objective matrixs* untuk mengetahui *key performance indicator* yang memiliki indeks buruk, dan analisa menggunakan metode *traffic light system* untuk memudahkan dalam memahami hasil pengolahan data. Terdapat empat *key performance indicator* yang memiliki indeks kinerja rendah yaitu KPI C1 persentase loyalitas pasien dengan skor 1, KPI C3 persentase peningkatan pasien per periode dengan skor 0, KPI I9 persentase pengadaan alat kesehatan dengan skor 0, dan KPI G5 jumlah tenaga medis yang Mengikuti Pendidikan lanjutan dengan skor 0.

Kata kunci: pengukuran kinerja, *balance scorecard* (BSC), *traffic light system*, dan *analytic network process*

ABSTRACT

Performance measurement design is needed at XYZ Hospital as a tool to find out the work indicators contained there, this can also support the accreditation process and find out the parts that need to be improved and improved. The method used for performance measurement is the balance scorecard, there are several steps including determining strategic objectives, designing strategy maps, identifying key performance indicators, and validating key performance indicators. Data processing begins with weighting elements and clusters using the analytic network process method so that it can be seen which elements and clusters are more important or prioritized. Then conduct a scoring system using the objective matrix method to determine key performance indicators that have a poor index, and analyze using the traffic light system method to make it easier to understand the results of data processing. There are four key performance indicators that have a poor index, namely KPI C1 Percentage of Patient Loyalty with a score of 1, KPI C3 Percentage of patient increase per period with a score of 0, KPI I9 Percentage of medical device procurement with a score of 0, and KPI G5 Number of Health Workers Following Continuing Education with a score of 0.

Keyword: Performance measurement, balance scorecard (BSC), traffic light system, dan analytic network process