

ABSTRAKSI

RS Dr. M. Djamil merupakan rumah sakit umum milik pemerintah di kota Padang yang melaksanakan fungsinya sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan administratif. Berdasarkan kelasnya merujuk pada Keputusan Menteri Kesehatan No.134 Menkes/SK/IV/78 th. 1978 pasal 4, RSUP Dr. M. Djamil termasuk rumah sakit kelas B yang bertugas melaksanakan pelayanan kesehatan spesialistik yang luas. Dengan visi “Rumah Sakit yang terunggul di Sumatera dalam pelayanan dan pendidikan Tahun 2010’ pengukuran performansi rumah sakit yang saat ini hanya berdasarkan perspektif finansial dan standar mutu pelayanan rumah sakit saja. Cara pengukuran performansi yang hanya memandang dari aspek finansial dan standar mutu pelayanan rumah sakit seperti *Bed Occupancy Rate (BOR)*, *Bed Turn Over (BTO)*, *Average Length of Stay (ALOS)*, *Turn Over Interval (TOI)*, *Gross Death Rate (GDR)* dan *Net Death Rate (NDR)* dianggap belum cukup baik untuk menggambarkan performansi sebuah rumah sakit.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pengukuran performansi RSUP Dr.M.Djamil dengan menggunakan metode yang dapat mengintegrasikan seluruh aspek yang terkait dalam perusahaan yaitu metode *Balanced Scorecard*. Metode ini mengukur performansi perusahaan berdasarkan empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan sehingga dapat diperoleh pencapaian tujuan perusahaan yang lebih efektif dan terintegrasi.

Proses pengukuran performansi RSUP Dr.M.Djamil diawali dengan penjabaran visi, misi dan strategi rumah sakit kedalam sasaran strategis, faktor kritis penentu sukses serta indikator keberhasilan rumah sakit. Proses selanjutnya yaitu pembobotan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* kemudian proses terakhir yaitu pengukuran performansi RSUP Dr.M.Djamil.

Evaluasi performansi RSUP Dr.M.Djamil menghasilkan 34 buah indikator keberhasilan yang berpengaruh terhadap performansi rumah sakit. Besarnya pengaruh indikator keberhasilan rumah sakit bergantung pada besarnya bobot indikator tersebut. Didapatkan nilai performansi dari perspektif finansial sebesar 3.5408, perspektif pelanggan sebesar 4.5904, perspektif proses bisnis internal sebesar 3.8399 dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sebesar 4.0363.

Pengukuran performansi keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai performansi tiap perspektif. Dimana nilai performansi RSUP Dr.M.Djamil secara keseluruhan untuk tahun 2008 yaitu **3.8891** dengan kategori penilaian **cukup**.

Rekomendasi berupa rencana aksi yang diberikan kepada pihak manajemen RSUP Dr. M. Djamil untuk meningkatkan performansi perusahaan berdasarkan hasil pengukuran salah satunya dengan mengoptimalkan pendapatan melalui pelayanan dan sarana penunjang, meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasional, melakukan pelatihan dan pendidikan karyawan untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard, Analytical Hierarchy Process (AHP)*