

ABSTRAK

**ANALISIS KINERJA LAYANAN IT DENGAN
MENGUNAKAN METODE IT BALANCED SCORECARD
GREMBERGEN DAN BRUGGEN DI RUMAH SAKIT AL-
ISLAM BANDUNG**

Oleh:

Hafidz Rakha Permana

1202200262

Teknologi informasi (TI) menjadi salah satu sumber daya utama pada suatu perusahaan untuk meningkatkan daya saing. Teknologi informasi (TI) adalah suatu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengolahan data secara efisien sehingga penerapan TI sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam proses bisnis suatu perusahaan, serta dapat memberikan nilai tambah yaitu dapat meningkatkan daya saing perusahaan dalam persaingan bisnis. *IT Balanced Scorecard* merupakan *framework* yang dikembangkan oleh Van Grembergen dan Van Bruggen pada tahun 1997 yang digunakan untuk mengukur kinerja teknologi informasi pada bagian teknologi informasi. *IT Balanced Scorecard* terdiri dari beberapa perspektif yang dapat dijadikan standar untuk mengukur kinerja teknologi informasi. Perspektif pada *IT Balanced Scorecard* terdiri dari empat perspektif yaitu Perspektif Kontribusi Perusahaan, Perspektif Orientasi Pengguna, Perspektif Penyempurnaan Operasional, dan Perspektif Orientasi Masa Depan. Untuk penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Al-Islam Bandung bertujuan untuk mengukur kinerja layanan IT yang ada di rumah sakit berdasarkan empat perspektif *IT Balanced Scorecard*. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner yang dibuat berdasarkan *Key Performance Indicator* (KPI) yang ada pada Rumah Sakit Al-Islam Bandung dengan jumlah responden 24 orang. Adapun hasil dari pengukuran kinerja layanan IT berdasarkan empat perspektif *IT Balanced Scorecard* adalah: Perspektif Kontribusi Perusahaan: 78%, Perspektif Orientasi Pengguna: 75%, Perspektif Penyempurnaan Operasional: 75%, dan Perspektif Orientasi Masa Depan: 73%.

Kata Kunci: Kinerja Layanan IT, IT Balanced Scorecard, Rumah Sakit Al-Islam, Key Performance Indicator