

ABSTRAK

Saat ini, klinik-klinik kesehatan menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai standar akreditasi yang ditetapkan. Namun, penggunaan *Balanced Scorecard* (BSC) sebagai ukuran kinerja seringkali tidak mencakup aspek-aspek yang ditetapkan dalam standar akreditasi klinik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja klinik PT. Klinik Pratama Blang Awe menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) dan mempertimbangkan beberapa standar akreditasi dari Standar Akreditasi Klinik Indonesia.

Dalam penelitian ini, langkah-langkah dilakukan untuk mengidentifikasi indikator BSC dan Standar Akreditasi Klinik yang relevan dalam penilaian kinerja. Indikator yang dipilih untuk elaborasi didasarkan pada analisis dan pertimbangan bahwa indikator tersebut memiliki hubungan dengan kriteria yang ada pada standar akreditasi klinik. Penilaian kinerja kemudian dilakukan terhadap indikator terpilih untuk masing-masing perspektif BSC, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Setelah evaluasi kinerja, hasilnya dianalisis menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan perbandingan berpasangan perspektif dan indikator. Metode ini memberikan bobot untuk setiap perspektif dan indikator, dan memberikan prioritas pada yang memiliki bobot tertinggi. Bobot tersebut kemudian digunakan sebagai acuan dalam menentukan urutan penanganan indikator kinerja yang perlu ditingkatkan.

Hasil pengukuran kinerja PT Klinik Pratama Blang Awe menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja klinik dikategorikan sebagai "baik" berdasarkan evaluasi menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dan elaborasi standar akreditasi klinik. Klinik mencapai kinerja akhir dengan skor sebesar 81.98 dari skor maksimal 110. Dalam penentuan bobot prioritas menurut metode AHP, perspektif proses bisnis internal diprioritaskan dengan bobot 0,481, diikuti perspektif pelanggan dengan bobot 0,259. Perspektif keuangan berada di urutan ketiga dengan bobot 0,134, sedangkan pertumbuhan dan pembelajaran berada di urutan keempat dengan bobot 0,126.

Kata kunci: *Balanced scorecard* (BSC), Standar Akreditasi Klinik, *Analytical Hierarchy Process* (AHP)