

## ABSTRAK

Rumah Sakit Daerah Sidoarjo merupakan rumah sakit umum milik pemerintah kota Sidoarjo yang berdiri sejak tahun 1972. Berdasarkan keputusan Bupati Sidoarjo Nomor : 188/229/404.1.1..2/2008 tanggal 8 September 2008 tentang Rumah Sakit Daerah Kabupaten Sidoarjo Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, sejak 1 Januari 2009 Rumah Sakit Daerah Kabupaten Sidoarjo menerapkan Pola Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah atau BLUD. Dengan penunjukkan ini, maka RSD Sidoarjo harus dapat meningkatkan kualitas dari kinerja layanannya.

Dalam usaha melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas perusahaan, RSD Sidoarjo perlu melakukan pengukuran terhadap kinerja perusahaan. Pada saat ini RSD Sidoarjo telah melakukan pengukuran dengan 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 kinerja RSD Sidoarjo dengan menggunakan metode yang dapat mengintegrasikan seluruh aspek yang terkait dalam perusahaan yaitu metode *Balanced Scorecard*. Metode ini mengukur kinerja 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 RSD Sidoarjo 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 RSD Sidoarjo.

Evaluasi performansi RSD Sidoarjo menghasilkan 24 buah indikator keberhasilan yang berpengaruh terhadap performansi rumah sakit. Besarnya pengaruh indikator keberhasilan rumah sakit bergantung pada besarnya bobot indikator. Sedangkan dari pembobotan dengan metode AHP didapatkan bahwa perspektif yang memiliki bobot tertinggi adalah perspektif pelanggan sebesar (29,730%), kemudian disusul oleh perspektif finansial sebesar (26,928%), perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sebesar (23,599%), dan perspektif proses bisnis internal sebesar (19,742%).

Pengukuran kinerja keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai kinerja tiap perspektif. Dimana nilai kinerja RSD Sidoarjo secara keseluruhan untuk tahun 2009 yaitu **4,31415** dengan kategori penilaian **Baik**.