

## ABSTRAK

RSI Klaten merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang menawarkan jasa di bidang kesehatan. Dalam usaha melakukan perbaikan terhadap kinerja perusahaan, perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerjanya. Saat ini RSI Klaten telah melakukan pengukuran kinerja dengan mengacu pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan berdasarkan pencapaian hasil dari sisi finansial dan rekam medik. Pengukuran dengan metode tersebut ternyata belum dapat mengintegrasikan seluruh aspek yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Tujuan penelitian kali ini melakukan pengukuran kinerja pada RSI Klaten dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Metode ini mengukur kinerja perusahaan secara menyeluruh dan terintegrasi berdasarkan empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pengukuran diawali dengan penjabaran visi, misi dan strategi perusahaan kedalam sasaran strategis, *critical success factor* serta indikator keberhasilan. Setiap indikator keberhasilan dilakukan pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), dan selanjutnya dilakukan pengukuran kinerja perusahaan.

Pengukuran kinerja RSI Klaten menghasilkan 24 buah indikator keberhasilan yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai kinerja tiap perspektif. Total hasil pengukuran kinerja RSI Klaten pada tahun 2010 secara keseluruhan berdasarkan empat perspektif adalah 4.3308 dengan kategori penilaian baik.

Pada penelitian ini dihasilkan aplikasi perhitungan kinerja dengan kerangka *balanced scorecard*. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan serta mempermudah perusahaan untuk mengukur kinerja perusahaan.

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