

## ABSTRAK

Rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada seluruh masyarakat melalui peningkatan keterampilan sumber daya manusia, peningkatan pemanfaatan teknologi, perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan keamanan dan kenyamanan pasien. Dengan upaya yang ingin dicapai pada rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan, pada penelitian ini penulis melakukan analisa proses bisnis pada layanan farmasi menggunakan tahap PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) untuk proses pemecahan masalah dengan empat langkah yang sistematis yang tersusun dan digunakan dalam pengendalian kualitas dan penilaian pada analisa menggunakan *capability model* dari COBIT 5 untuk mengidentifikasi proses level kapabilitas dan menerapkan proses selanjutnya untuk dapat ditingkatkan terhadap proses level kapabilitas. Setelah dilakukan analisa, dilakukan perancangan KPI (*Key Performance Indicator*) menggunakan *Balanced Scorecard* untuk menciptakan keselarasan dengan tujuan perusahaan dan pemanfaatan teknologi yang dipakai dan menjadi tolak ukur kinerja sebagai bahan untuk meningkatkan kinerja. *Balanced Scorecard* merupakan alat untuk mengukur kinerja dengan empat perspektif yaitu: domain keuangan, domain pelanggan, domain proses bisnis internal, domain pertumbuhan dan perkembangan.

Kata kunci— *Plan-do-Check-Act (PDCA)*, *Capability Model COBIT 5*, *KPI (Key Performance Indicator)*, *Balanced Scorecard*