

Abstrak

Pengukuran kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, baik pada perusahaan yang masih berkembang maupun yang bertahan. Pengukuran tersebut tentunya harus mencakup seluruh unit bisnis perusahaan, sehingga perusahaan dapat menyesuaikan aktivitas perencanaan dan pengendalian ke depannya.

Tugas akhir ini mengimplementasikan sebuah sistem informasi yang dapat mengukur kinerja suatu perusahaan yaitu RSUD Bina Sehat Dayeuhkolot Bandung, dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Metode ini menawarkan sebuah konsep tentang pengukuran kinerja yang dilihat melalui perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran & pertumbuhan. Adapun perhitungan pembobotan setiap perspektif tersebut dilakukan dengan metode AHP.

Hasil pengukuran performansi rumah sakit ini secara keseluruhan dilakukan dengan memberikan kuesioner-kuesioner kepada para responden yang terkait erat aktivitasnya dengan perusahaan pada setiap perspektifnya. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan maka diperoleh nilai perspektif terbesar adalah perspektif proses bisnis internal yaitu sebanyak 38.08%, yang dilanjutkan dengan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan 36.69%, perspektif pelanggan 19.73%, kemudian yang terakhir adalah perspektif keuangan 5.50%. Selain itu, rumah sakit ini juga telah menunjukkan peningkatan kinerja yang cukup signifikan, yaitu lebih dari 80% responden yang memilih jawaban A dan B, yang artinya menyatakan cukup puas pada keseluruhan kinerja rumah sakit terkini, baik dari segi pelayanan, SDM, maupun keuangan.

Kata Kunci : pengukuran kinerja, metode *Balanced Scorecard*, metode AHP