

ABSTRACT

This study aims to analyze the development of performance measurement system at Jakarta Eye Center Kedoya ,Specialist eye Hospital to find out the application of Balanced Scorecard as a performance measurement system at Jakarta Eye Center Kedoya. This research data obtained from interview (interview), observation (observation) and documentation.

The findings of this study indicate that the results of performance appraisal analysis, especially at Jakarta Eye Center Kedoya where seen from the perspective of customers where medical services are done is able to provide kepuasan patients and in addition to the image of the hospital is considered good. Then seen from the perspective of financial perspective ROI achieved is optimal, while TATO has been considered in accordance with standards and efficient use of operational costs are efficient. The results of the analysis of the internal business process perspective where medical personnel doctors have the level of doctor's education, medical personnel and non-medical personnel have high school education level. Furthermore, seen from the integrated service system, the average has been using computerized systems, and the utilization of facilities is already quite good. Analysis of learning and growth perspective shows that seen from the index of employee job satisfaction has been categorized as very satisfied, while viewed from the learning and training index is in accordance from the standardized.

Keywords: Balanced Scorecard and performance measurement

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan sistem pengukuran kinerja pada Rumah Sakit Spesialis Mata Jakarta Eye Center Kedoya dan untuk mengetahui penerapan Balanced Scorecard sebagai suatu sistem pengukuran kinerja pada Rumah Sakit Spesialis Mata Jakarta Eye Center Kedoya. Data penelitian ini diperoleh dari wawancara (*interview*), pengamatan (*observasi*) dan dokumentasi.

Penemuan penelitian ini menunjukkan bahwa Dari hasil analisis penilaian kinerja, khususnya pada Rumah Sakit Spesialis Mata Jakarta Eye Center Kedoya, dimana dilihat dari perspektif pelanggan dimana pelayanan medis yang dilakukan sudah mampu memberikan kepuasan pasien dan selain itu citra rumah sakit sudah dianggap baik. Kemudian dilihat dari pespektif keuangan terlihat ROI yang dicapai sudah optimal, sedangkan TATO sudah dianggap sesuai dengan standar dan efisiensi penggunaan biaya operasional sudah efisien. Hasil analisis mengenai perspektif proses bisnis internal dimana tenaga medis dokter memiliki jenjang pendidikan dokter, tenaga medis karyawan dan tenaga non medis memiliki jenjang pendidikan SMA. Selanjutnya dilihat dari sistem pelayanan terpadu, rata-rata sudah menggunakan sistem berbasis komputerisasi, serta pemanfaatan fasilitas sudah tergolong baik. Analisis mengenai perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang menunjukkan bahwa dilihat dari indeks kepuasan kerja karyawan sudah dikategorikan sangat puas, sedangkan dilihat dari *learning and training index* sudah sesuai dari yang distandarkan.

Kata Kunci : Balanced Scorecard dan pengukuran kinerja



UNIVERSITAS
MERCU BUANA