

# **PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DENGAN INTEGRASI *BALANCED SCORECARD* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS***

**(Studi Kasus Pada Puskesmas Oro-Oro Ombo Madiun)**

**RIMA PERMATA SARI**

**SARI, RIMA PERMATA**

**Pembimbing : YETTY DWI LESTARI, SE., MT.**

*Balanced Scorecard, Analytical Hierarchy Process, Scoring  
OMAX, Traffic Light System*

BALANCE SCORE; ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS

KKB KK B 396 10 Sar p

## **ABSTRAKSI**

Penelitian tentang perancangan sistem pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* ini, mengambil objek pada Puskesmas Oro-Oro Ombo di wilayah Kota Madiun. Tujuan dari penelitian ini untuk membuat suatu rancangan sistem pengukuran kinerja dengan metode BSC dan melakukan pengukuran kinerja berdasarkan hasil rancangan kinerja yang telah dibentuk. Dengan menggunakan data internal organisasi selama tahun 2008 dan 2009.

Hasil dari perancangan sistem pengukuran kinerja dengan metode BSC, menghasilkan 9 *lag indicators* dan 17 *lead indicators*. Dari hasil perumusan kedua macam indikator tersebut, diperoleh 17 KPI yang digunakan sebagai pengukuran kinerja. KPI-KPI tersebut terdiri dari 3 KPI perspektif *customers*, 1 KPI perspektif *financial*, 5 KPI perspektif *internal business process*, dan 8 KPI perspektif *employees & organization capacity*.

Metode yang digunakan dalam pengukuran kinerja ini, menggunakan pembobotan AHP dengan bantuan *software Expert Choice*. Dari hasil pembobotan tersebut, perspektif *employees & organization* menduduki prioritas utama dengan bobot sebesar 0,410. Kemudian perspektif *internal business process* sebesar 0,298; perspektif *customers* sebesar 0,232; dan perspektif *financial* sebesar 0,060. Selanjutnya dari hasil penilaian kinerja dengan metode *scoring OMAX* dan *traffic light system* diperoleh hasil dengan 9 KPI berada pada level hijau, 3 KPI pada level kuning, dan 5 KPI berada pada level merah. Oleh karena itu, dari hasil penelitian ini KPI-KPI yang tergolong pada level merah perlu segera dilakukan perbaikan kinerja.

## **ABSTRACT**

Research on performance measurement system design using the Balanced Scorecard, to take an object at the center of Oro-Oro Ombo Madiun region. The purpose of this research to create a performance measurement system design using the BSC and performance measurement based on the design of performance that has been formed. By using the internal data organization during the years 2008 and 2009.

Results of performance measurement system design with the BSC method, yielding 9 and 17 lead indicators lag indicators. From the results of the second formulation of these kinds of indicators, obtained 17 KPIs that are used as

performance measurement. KPIs consists of 3 KPIs customers perspective, 1 KPI of financial perspective, 5 KPIs of internal business process perspective, and 8 KPIs of employees and organization capacity perspective.

The method used in this performance measurement, using a weighting of AHP with the aid of Expert Choice software. From the results of these weightings, the perspective of employees & organization occupying the main priority with a weight of 0.410. Then the internal business process perspective of 0.298; perspective of customers amounted to 0.232, and 0.060 for the financial perspective.

Furthermore, the results of performance assessment scoring method and the traffic light sytem OMAX obtained results with the nine KPIs at the level of green, yellow three-level KPI, KPI and 5 at the level of red. Therefore, the results of this study pertained KPI

Copyright © 2010 by Airlangga University Library Surabaya