

ABSTRAK

Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan salah satu rumah sakit umum yang terdapat di Bantul adalah Rumah Sakit Nur Hidayah yang merupakan rumah sakit swasta yang sedang berkembang. Pengukuran kinerja yang dilakukan oleh Rumah Sakit Nur Hidayah hanya dilihat dari profit yaitu pendapatan rumah sakit, mengukur peningkatan pasien rawat jalan maupun inap, dan jumlah karyawan yang keluar sehingga belum menyeluruh mencakup semua *stakeholder* dalam pengukuran kinerjanya. Berdasarkan data dari Rumah Sakit Nur Hidayah, terjadi penurunan pasien rawat inap, BOR (*Bed Occupancy Ratio*) pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 20% dari 93% di tahun 2017 menjadi 73% di tahun 2018. Nilai BOR pada rumah sakit yang menurun dikhawatirkan akan mengurangi pendapatan dari rumah sakit yang akan berdampak kurang baik kedepannya bagi rumah sakit. Tingkat turn over pegawai mengalami peningkatan setiap tahun yaitu pada tahun 2017 sebesar 10,784% dan 2018 tercatat sebesar 14,29% yang akan menambah usaha dan biaya yang dikeluarkan rumah sakit untuk melakukan rekrutmen pegawai baru, pendidikan dan pelatihan pegawai dan berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Tujuan penelitian ini yaitu merancang sistem pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement System* (IPMS) untuk mendapatkan sistem pengukuran kinerja yang dapat digunakan oleh Rumah Sakit Nur Hidayah untuk mengevaluasi keberhasilan Rumah Sakit sehingga membantu manajemen untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengambil keputusan bisnis. Metode yang digunakan adalah IPMS yang mengukur kinerja secara terintegrasi dan berbasis pada keinginan *stakeholders*. *Objectives* ditentukan untuk memenuhi keinginan *stakeholders*, sehingga akan dapat ditentukan *key performance indicators* yang akan digunakan untuk mengukur keberhasilannya.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Pada sistem pengukuran kinerja yang dirancang, stakeholder requirement dilibatkan dalam pengukuran kinerja RS. Stakeholder yang berkaitan dan telah ditentukan dengan RS yaitu Pimpinan dengan bobot kepentingan (0,149), Pegawai (0,131), *Supplier* (0,045), Pasien (0,467), dan Masyarakat sekitar (0,207) dan menghasilkan 26 KPI sebagai tolak ukur keberhasilan RS Nur Hidayah yang terbagi dalam 3 KPI aspek Pimpinan, 8 KPI aspek Pegawai, 3 KPI aspek *supplier*, 8 KPI aspek Pasien, dan 4 KPI aspek Masyarakat sekitar. Terdapat 11 KPI yang masih jauh dalam pencapaian target sehingga diperlukan perbaikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi rumah sakit untuk perbaikan periode selanjutnya.

Kata Kunci: *Integrated Performance Measurement Systems*, Pengukuran kinerja, *Key Performance Indicator*

ABSTRACT

Nur Hidayah Hospital is one of the public hospitals in Bantul, Nur Hidayah Hospital which is a developing private hospital. Performance measurement carried out by Nur Hidayah Hospital is only seen from profit, which is hospital revenue, measures the increase in outpatients and inpatients, and the number of employees leaving so that it is not comprehensive, including all stakeholders in measuring performance. Based on data from Nur Hidayah Hospital, there is a decrease in hospitalized patients, BOR (Bed Occupancy Ratio) in 2018 decreased by 20% from 93% in 2017 to 73% in 2018. The value of BOR in declining hospitals is feared to be reduce the income from the hospital which will have an adverse impact on the hospital in the future. The employee turnover rate has increased every year, namely in 2017 amounted to 10.784% and 2018 recorded at 14.29% which will increase the effort and costs incurred by the hospital to recruit new employees, employee education and training and affect the performance of the hospital as a whole.

The purpose of this study is to design a performance measurement system using the Integrated Performance Measurement System (IPMS) method to obtain a performance measurement system that can be used by Nur Hidayah Hospital to evaluate the success of the Hospital so that it helps management to plan, control, and make business decisions. The method used is IPMS that measures performance in an integrated manner and is based on the wishes of stakeholders. Objectives are determined to meet the desires of stakeholders, so that key performance indicators will be determined that will be used to measure success.

The results of the study indicate that the performance measurement system that was designed, stakeholder requirements involved in the measurement of hospital performance. Stakeholders who are related to and have been determined by the Hospital are Leaders with importance weight (0.149), Employees (0.131), Suppliers (0.045), Patients (0.467), and surrounding communities (0.207) and produce 26 KPI as a benchmark for the success of Nur Hidayah Hospital divided into 3 KPI aspects of Leadership, 8 KPI aspects of Employees, 3 KPI aspects of suppliers, 8 KPI aspects of Patients, and 4 KPI aspects of the surrounding community. There are 11 KPIs that are still far from achieving the target so that improvements are needed. The results of this study are expected to provide benefits for hospitals to improve the next period.

Keywords: *Integrated Performance Measurement Systems, Performance measurement, Key Performance Indicator*