

## المخلص

فيبريانتي، دياه متر. ، 2013. الأطروحة. عنوان التطبيق التحليل "بطاقة الأداء المتوازن وإدارة الأداء المعيار الكفاءة مستشفى الدكتور R. Sosodoro Djatikoesoemo عددا منهم (الفترة 2007-2011) "

الموجهين: الدكتورة. H. عبد القادر أسر، MM. حزب العدالة والتنمية  
كلمات البحث: الأداء، بطاقة الأداء المتوازن، ومستشفى

مستشفى الدكتور R. Sosodoro Djatikoesoemo عددا منهم هي واحدة من المستشفيات الحكومية هدفها الرئيسي ليس من أجل الربح، وإنما لخدمة المستهلك. حتى الآن في قياس الأداء، ومستشفى الدكتور R. Sosodoro Djatikoesoemo تم استخدام بطاقة الأداء المتوازن عددا منهم ولكن لم يتم تقييم نتائج الأداء تماما مع أسلوب. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد كيفية أداء المستشفيات عند استخدام بطاقة الأداء المتوازن. باستخدام بطاقة الأداء المتوازن لتطوير المستشفيات المتوقع الجوانب المالية وغير المالية في تقييم أداء، لذلك من المتوقع أن المستشفى سوف تكون قادرة على أن تصبح مؤسسة التي يمكن أن توفر الارتياح لموظفيها وعملائها التزاما كبيرا وبعد ذلك سيتم توليد فائض كافية.

وقد أجريت الدراسة من خلال اتخاذ البيانات للسنوات ال 5 الماضية، من العام 2007-2011، طريقة النوعي الوصفي لتحليل السلاسل الزمنية التي الباحثون تقييم أداء المستشفيات بين فترات وبالمقارنة مع الهدف المحدد سابقا وقدمت بعد ذلك على درجة وفقا للمعايير. البيانات التي تم الحصول عليها من خلال دراسة والأدب الثانوية مستشفى د البيانات R. Sosodoro Djatikoesoemo التي تضم عددا منهم أربعة جوانب: المنظور المالي، ومنظور العملاء، والعمليات التجارية الداخلية منظور والتعلم والنمو المنظور. يمكن من نتائج البحث باستخدام مفهوم بطاقة الأداء المتوازن يمكن الخلوص إلى أن هناك بعض التباين في التحصيل. لا يزال يعتبر النمو ومنظور التعلم باستخدام مؤشر دوران الموظفين، والتغيب، وتدريب الموظفين، والاحتفاظ الموظف ورضا الموظفين، غير كافية. أما بالنسبة للمنظورات الثلاثة الأخرى، منظور مالي وهي تغطي المؤشرات المالية والإيرادات وظيفية، واسترداد التكاليف، ومعدل نمو الإيرادات، ومنظور العملاء، والتي تشمل مستوى الرضا والاحتفاظ بها والعملاء، فضلا عن العمليات التجارية الداخلية المنظور الذي يتضمن عددا من الشكاوى، والاستجابة الوقت، ومستوى جودة الخدمة، ويعتبر جيدا بما فيه الكفاية. وهكذا، على أن يطبق في بطاقة الأداء المتوازن مناسبة مستشفى د R. يمكن Sosodoro Djatikoesoemo عددا منهم كما توفر بطاقة الأداء المتوازن لإدارة الأداء أكثر تنظيما وشمولا