

Analisis pengukuran kinerja unit pelayanan Jantung terpadu Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo dengan pendekatan Balanced Scorecard tahun 2008

Alief Muthi`ah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341390&lokasi=lokal>

Abstrak

Menurut survei kesehatan rumah tangga yang dilakukan pada 3 %/00 dari 213 jutajumlah penduduk di Indonesia saat ini, pertahurmya dilaporkan sebanyak 639.000 pasien penderitanya penyakit jantung koroner. Khusus di DKI Jaya dengan 12 juta penduduk, per tahunnya dilaporkan sebanyak 36.000 pasien jantung koroner. Bila 40% dari jumlah penderitanya penyakit jantung di DK1 Jakarta tersebut memerlukan terapi khusus, maka terdapat 10.000 pasien yang membutuhkan tindakan pengobatan baik dalam bentuk Percutananeous Trans Coronary Angioplasty (PTCA) atau operasi Coronary Artery Bypass Grajfnng (CABG). Untuk memberikan pelayanan kepada penderitanya jantung tersebut, RSCM sebagai Rumah Sakit Pemerintah terbesar dan mmah sakit rujukan nasional telah mcrcsmikan Unit Pelayanan Jantung Terpadu sebagai unit departemen baru yang khusus memberikan pelayanan kesehatan jantung dcngan tujuan untuk dapat memberikan pelayanan kcsehatan jantung bag semua lapisan masyarakat. Sesuai dengan visi dan misinya dalam memberikan pelayanannya tersebut, maka diperlukan pengukuran atas kinerja PJ T dalam memberikan pelayanan kepada penderitanya jantung.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang pengukuran kinerja strategik Pelayanan Janumg Terpadu (PJT) Rumah Sakit Cipro Mangkusurno (RSCM) dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard (BSC). Metode _penelitian menggunakan analisis data sekunder atas kinerja PJT pada keempat perspektif BSC. Adapun hasil analisis tersebut adalah (1) PJT belum mcmliliki kelengkapan dalam keempat perspetif yang dapat diukur dengan menggunakan pendekatan BSC. Sehingga pengukuran yang disampaikan berdasarkan indikator yang ada pada pernyataan visi, misi dan nilai~nilai saja. Pada ketiga pernyataan tersebut belum pula didukxmg oleh dokumen pengukuran secara lengkap, seperti pada pendidikan, penelitian, rujukan dan kerjasama strategik; (2) Kinerja PJT yang diukur pada keempat perspektif didapatkan bahwa (a) pada perspektif keuangan PJT telah memiliki kinerja yang baik, karena tclah memiliki pertumbuhan pendapatan dan pencapaian target pendapatan yang direncanakan; (b) pada perspektif pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan masih berada pada kinerja yang cukup saja., sehingga PJT perlu melakukan perbaikan atas layanan yang disampaikan, terutama kualitas layanan yang terbaik dengan tarif yang terjangkau; (c) pada perspektif internal proses, yang diukur dengan BTO, AVLOS, TOI, BOR, dan GDR, didapatkan bahwa PJT memiliki kinerja yang cukup baik, namun pengukuran kinerja tersebut bukan menjadi pernyataan strategik PJT yang dituangkan ke dalam visi, misi dan nilai; (d) pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, didapatkan tingkat kepuasan kerja karyawan yang masih berada pada sedang-sedang saja, sehingga PJT perlu melakukan perbaikan atas kesejahteraan dan fasilitas kerja dalam menunjang kepuasan kcrja.

Atas dasar hasil tersebut, maka saran penelitian adalah:

(1) PJT harus memperbaiki pernyataan strategiknya, terutama pada visi dan misi, sehingga pencapaian visi dan misi dapat terukur prestasinya;

(2) Pernyataan visi, misi dan nilai yang telah ada belum didukung atas indikator pencapaian kerjanya, seperti:

(a) Pernyataan rujukan, tidak didukung oleh adanya dokumen jumlah rujukan setiap bulannya;

(b) Pernyataan menjadi pusat pendidikan, dan penelitian layanan kardiovaskuler, tidak didukung oleh adanya dokumen jumlah penelitian yang telah dilakukan setiap bulannya;

(c) Kerjasama strategis kepada instansi lain dalam kardiovaskuler, tidak didukung oleh adanya dokumen jumlah kerjasama strategis yang telah dilakukan.....According to the result of survey about health conditions for household shown that 3% of 213 millions Indonesia's population and about 639 thousands patients has coroner heart disease a year. DKI Jaya with 12 millions population has 36 thousands patients coroner heart disease. If 40% of those patients need special therapy, so 10.000 patients will need treatment in form of Percutaneous Tran Coronary Angioplasty (PTCA) or Coronary Artery Bypass Grafting surgery (CABG). in that case, for better service, RSCM which is the biggest government hospital and reference in nation had opened special division for coroner heart disease and will reach for all society. Due to point of view and mission, they need to take measure their PJT performance to give better services for heart disease patient.

The purpose of this research to measure Pelayanan Jantung Terpadu (PJT) performance using Balance Scorecard (BSC). This analytic method used secondary PJT data on four BSC viewpoints. The results are: 1. PJT doesn't have all four viewpoints in order to use BSC approach. Hence, this research was using only point of view, mission, and value. On that three statements do not have complete documentation, such as trained, researched, referenced, and strategic cooperation. 2. PJT performance was using four viewpoint perspective showed : a. PJT finance has growth on revenue that they already have planned. b. On patient perspective, satisfaction level is still under target. So, PJT needs to make enhancement but on low cost. c. On internal process perspective, using BTO,AvLOS,TOL,BOR,and GDR indicated PJT has good performance, but PJT did not use the statement point of view, mission, and value. d. On learning and growing perspective had showed low employee satisfaction, so PJT has to make revision for employee welfare and work facility to reach higher employee satisfaction.

From the research that I made, therefore my suggestions are:

1. PJT has to make statement revision on point of view, mission, in order to reach higher performance.

2. Point of view, mission and value statement do not have performance indicator, such as:

a. There are not sufficient supported of monthly reference statement.

b. There are not supported by documentation of research which is already done each month for training, and cardiovascular services.

c. There are not supported by completed documentation and or cooperation with other firm.