

## **Analisis kinerja unit rawat inap dengan pendekatan "balanced Scorecard" di Rumah Sakit Ananda, Bekasi, 2009.**

Mega Ayu Marina S.A., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341641&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Pergeseran dan perubahan paradigma bisnis yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, mendorong rumah sakit melakukan evaluasi dan perubahan terhadap system manajemennya. Rumah sakit berusaha bertahan dan memenangkan kompetisi bisnis ini dengan cara meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan kesehatan dengan aeuang pengelolaan yang tepat sehingga arah dan tujuannya diketahui dengan jelas. Balanced Scorecard merupakan konsep pengukuran kinerja secara financial dan non financial, komprehensif, adaptif responsive, focus serta menyeimbangkan eksternal dan internal. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari - April 2009 di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ananda Bekasi dengan penelusuran data sekunder dan data primer dari penerapan keempat perspektif pada Balanced Scorecard. Desain penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner survey kepuasan pasien dan karyawan rawat inap dan kualitatif berupa analisis wawancara mendalam, telaah dokumen serta Fokus Group Discussion. Hasil penelitian Balanced Scorecard di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ananda Bekasi 2009 sebagai berikut : (1) Penilaian kinerja menggunakan pendekatan konvensional. (2) Perspektif keuangan ; rasio pertumbuhan pendapatan positif sebesar 1,408. Rasio efektivitas berhasil mencapai target pendapatan dengan baik sebesar 1,096. Rasio efisiensi sebesar 9,178%. (3) Perspektif Pelanggan ; pangsa pasar 13.W&I inap berada diposisi keempat yaitu 10,19%. Kepuasan pasien rawat inap adalah 90% nilai kepuasan tertinggi pada pernyataan "Dokter menguasai berbagai tindakan sesuai dengan keahliannya" dan terendah pada "Pelayanan pengobatan yang cepat dan tepat" (4) Perspektif proses Internal ; proses inovasi sudah berjalan baik yaitu adanya pengembangan pelayanan hemodialisa dan CT Scan. Rasio Pertumbuhan Hari Perawatannya stabil. Efisiensi pelayanan kinerja adalah 65% dari nilai ideal. (5) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran ; tingkat kepuasan karyawan adalah 90%. Nilai kepuasan tertinggi adalah pemberian gaji sesuai tanggung jawab, kesempatan untuk menduduki jabatan lebih tinggi bagi yang mampu, menambah pengetahuan melalui seminar dan pelatihan Serta atasan memperlakukan bawahan dengan baik Dan terendah terhadap penyediaan pakaian seragam untuk karyawan setiap tahun Turnover karyawan meningkat yaitu 12,6%. Kapabilitas System informasi yaitu pengadaan teknologi system informasi dan pemakaian indikator kinerja untuk pengambilan keputusan sudah berjalan cukup baik. Motivasi dan pemberdayaan data sekunder belum ada, tetapi hasil wawancara dari satan yang masuk sbagian besar sudah terealisasi. (6) keterkaitan antar indikator kinerja terdapat dalam Company Scorecard dan Personal Scorecard.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen Rumah Sakit Ananda Bekasi untuk membangun komitmen dalam menerapkan Balanced Scorecard. Sarannya adalah seminar dan pelatihan, pendokumentasian saran dan kritik dan mengoperasionalkan infrastruktur sistem informasi rumah sakit. ....The improvement and changing of business paradigm that oriented on customer service have encourage hospitals to evaluate and change their management system. The hospitals tried to survive and win these business competitions by improving their health service quality and quantities with the "right" procedure so

they can have the “right” aim to achieve their goals. Balanced Scorecard approach is a performance evaluation system that evaluates financially and non financially, comprehensive, adaptive, responsive, focus and knows the internal and external factors. This research was performed from February until April 2009 at the Ward Unit of Ananda Hospital Bekasi by collecting of primary and secondary data of the four elements for the Balanced Score evaluation. Design of this research is a quantitative research by collecting question of the ward unit patient and hospital employees, document searching and with focus group discussion. With Balanced Scorecard approach, these research concluded that in 2008 (1) the ward unit of Ananda Hospital still uses conventional approach to evaluate the work performance, (2) from the financial perspective that income growth ratio was positive (1,408), effective ratio was able to achieve the target level (1,096) and efficiency ratio was 9,178%. (3) from the customer perspective, the Ananda Hospital was on the 4<sup>th</sup> position in Bekasi (10,19%), patient satisfaction for ward unit was 90% and highest for “Dokter menguasai berbagai tindakan sesuai dengan keahliannya” and lowest for “pelayanan pengobatan yang cepat dan tepat”. (4) From internal process perspective, the performance was good with improvement of hemodialysis and CT Scan facilities. The hospital length of stay growth ratio was stable, with health service efficiency ratio was 65% from ideal. (5) From the growth and learning perspective; the employees satisfaction level was 90%. Highest satisfaction is for “Pemberian gaji sesuai tanggung jawab, kesempatan untuk menduduki jabatan lebih tinggi bagi yang mampu, menambah pengetahuan melalui seminar dan pelatihan serta atasan memperlakukan bawahan dengan baik” and lowest for “Penyediaan pakaian seragam untuk karyawan setiap tahun”. Employee turnover was increased to 12.6%. Information system capability were provide information system technology and judgment whether the decision for a certain problem was already good. Secondary motivation data was not achieved but the data achieved from the interview concluded that almost all of the improvement was already been completed. There is also a relationship between all of aspect that used in Company Scorecard and Personal Scorecard. This research concluded that Ananda Hospital Management have to improve the application of the balanced scorecard approach. Suggestion for Ananda Hospital Management is to provide seminars and training, suggestion and critics documentation and use of infrastructural informational system for the hospital.