

## Evaluasi kinerja Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Haji Jakarta dengan tolok ukur metode Balance Scorecard tahun 2010-2011 = Evaluation of performance inpatient Instalation at Hajj Jakarta Hospital with Balance Scorecard methode in 2010-2011

Aprilia Wulandary, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20354738&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini membahas tentang evaluasi penilaian kinerja instalasi rawat inap di Rumah Sakit Haji Jakarta dengan Tolok Ukur Metode Balance Scorecard. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan metode pengumpulan data kualitatif yang dilengkapi kuantitatif. Hasil dari penelitian ini dilihat dari keempat perspektif dalam balance scorecard yaitu 1) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran: tingkat kepuasan pegawai (56,95%) ; Akses pendidikan dan Pelatihan cukup baik, 2) Perspektif proses bisnis internal: inovasi yang dilakukan yakni penambahan tempat tidur dan pelayanan islami; indikator kinerja telah sesuai dengan standar ideal yang ditetapkan depkes namun terjadi penurunan pada BOR; pelayanan optimal dan profesional untuk ukuran tingkat pendokumentasian askep dan persepsi mengenai pelayanan islami masih belum memenuhi standar ,3) perspektif pelanggan: tingkat kepuasan pelanggan mencapai (81,6%); terjadi penurunan retensi dan akuisisi pasien 4) perspektif keuangan: terjadi penurunan pendapatan sebesar (2,72%); realisasi pendapatan dengan anggaran tahun 2010 (103%), 2011 (101%); CRR tahun 2010 (108%) dan 2011 (102%). Pada beberapa perspektif tersebut masih terlihat kekurangan yang apabila tidak dilakukan evaluasi akan menjadi penghambat perspektif lainnya.

<hr>This study discusses the evaluation of the performance assessment of the inpatient installation in Haji Hospital with the benchmark Balanced Scorecard method . This type of research is descriptive analysis with qualitative data collection methods in quantitative. The results of this study from four perspectives in balance scorecard, which 1) the growth and learning perspective: the level of employee's satisfaction (56.95%); Access to education and training is good enough, 2) internal business perspective process: innovations that make Islamic addition for beds and services; indicators of performance in accordance with the ideal standard of health department but declined in BOR; optimal and professional services to measure the level of documentation of nushing care and perceptions about Islamic still does not meet service standards, 3) the customer perspective: customer satisfaction levels achieved (81 , 6%); decrease in retention and acquisition of patient 4) a financial perspective: a decrease in revenue (2.72%); realization of budget revenues in 2010 (103%), 2011 (101%); CRR in 2010 (108% ) and 2011 (102%). in some perspectives are still visible deficiencies which, if not carried out an evaluation will become an obstacle for other perspectives.