

Analisis strategi Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang dalam pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional dengan metode balanced scorecard = Analysis strategy of An-Nisa Hospital, Tangerang City in implementation of the national health insurance with balanced scorecard method

Luh Putu Sinhya Ulandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20476859&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK
 Nama : Luh Putu Sinhya UlandariProgram Studi : Ilmu Kesehatan MasyarakatJudul : Analisis Strategi Rumah Sakit An ndash; Nisa Kota Tangerangdalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasionaldengan Metode Balanced ScorecardPenyelenggaraan Program JKN akan berhasil apabila faskes siap dengan pelayanankesehatan yang berprinsipkan efisiensi biaya tanpa mengabaikan mutu layanan. Salahsatu rumah sakit swasta yang mampu menunjukkan kondisi tersebut adalah RS An-NisaTangerang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi RS An-Nisa dalampelaksanaan program JKN dengan metode Balanced Scorecard. Penelitian dilakukanpada Mei 2018 dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancaramendalam dan studi dokumen. Sampel penelitian ditentukan secara purposive, terdiridari 7 informan pihak internal RS dan 2 informan pihak BPJS Kesehatan. Datadianalisis secara deskriptif kualitatif. Dari perspektif keuangan, strategi yang dilakukanadalah meningkatkan volume, meningkatkan revenue per pasien serta menerapkanprinsip low cost dalam pengelolaan dana. Strategi RS dari perspektif pelanggan denganmengembangkan 5 value proposition, memperhatikan 5 aspek mutu, serta membangunhubungan baik dengan pasien. Strategi RS dilihat dari proses bisnis internal adalahmembuat standar pelayanan, melakukan pengendalian biaya, dan melakukan verifikasiinternal pada manajemen klaim. Strategi RS dilihat dari sisi pembelajaran danpertumbuhan adalah mengembangkan program pelatihan, menetapkan standarkompetensi, memberikan reward, membangun lingkungan kerja kompetitif,memperhatikan jenjang karier SDM, serta memberikan salary yang baik. Melaluistrategi tersebut RS An ndash; Nisa mampu menjalankan program JKN dengan baik dantetap membukukan surplus tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.Kata kunci: Balanced Scorecard, Jaminan Kesehatan Nasional, Strategi Rumah Sakit ABSTRACT
 Name Luh Putu Sinhya UlandariStudy Program Public HealthTitle Analysis Strategy of An ndash Nisa Hospital, Tangerang City inImplementation of The National Health Insurance withBalanced Scorecard MethodThe implementation of the National Health Insurance will be successfully if the healthfacilities are ready with health service which has cost efficiency principle withoutneglecting the quality of service. One of the private hospitals that show the condition isAn ndash Nisa Hospital. This study aimed to finding out the strategy of An ndash Nisa Hospitalin the implementation of the National Health Insurance with Balanced ScorecardMethod. The research was conducted in May 2018 using qualitative approach. Data wascollected through in ndash depth interview to 7 informants from hospital and 2 informantsfrom BPJS Kesehatan. Data was analyzed by descriptive qualitative analysis. Strategyfrom a financial perspective are increasing the volume, increasing value per patient andapplying the low cost principle. Hospital strategy from customer perspective bydeveloping 5 value proposition, focus on 5 aspects of services quality and establishinggood relationship with patient. Strategy from an internal business processes are creatingservice standards, doing cost

containment, and doing internal verification in claimsmanagement. Hospital strategy from learning and growth perspective is to developtraining programs, set competency standards, giving rewards, build a competitive workenvironment, cognize their career path, and giving a good salary. Though the strategy,An ndash Nisa Hospital is able to implementation the National Health Insurance well