

# Analisis Kinerja RSUD Umbu Rara Meha Waingapu di Masa Pandemi Covid-19 dengan Pendekatan Balanced Scorecard Tahun 2021 = Analysis of the Performance of the Umbu Rara Meha Waingapu Hospital during the Covid-19 Pandemic with the Balanced Scorecard Approach in 2021

Riwu, Samuel Lay, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20524387&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pandemi Covid-19 yang terjadi berdampak pada perubahan sistem pelayanan bidang kesehatan termasuk rumah sakit, dimana terjadi perubahan tata kelola rumah sakit termasuk perombakan ruangan untuk melayani pasien Covid-19, alur pelayanan yang berubah dan kinerja keuangan yang berubah oleh karena terjadi peningkatan jumlah pasien Covid-19 yang terjadi di RSUD Umbu Rara Meha Waingapu. Menghadapi perubahan ini, rumah sakit perlu mempunyai suatu alat penilaian kinerja untuk mempertahankan kinerja rumah sakit tetap baik di masa pandemi. Pengukuran kinerja RSUD Umbu Rara Meha Waingapu selama ini selalu hanya melihat dari segi finansial. Pendekatan konsep Balanced Scorecard (BSC) merupakan salah satu alternatif dalam mengukur kinerja. Selain mempertimbangkan faktor keuangan juga mempertimbangkan faktor non keuangan sehingga memberikan penilaian yang lebih komprehensif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana analisa kinerja RSUD Umbu Rara Meha Waingapu dengan pendekatan konsep BSC yang melihat kinerja dari empat perspektif yaitu; Perspektif keuangan, perspektif bisnis internal, perspektif pelanggan, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Mix method dengan metode analisis tematik dimana peneliti menjelaskan setiap temuan-temuan yang didapatkan dari masing-masing perspektif dalam BSC, kemudian menyatukannya dalam suatu pembahasan ilmiah untuk menghasilkan suatu rencana strategi rumah sakit dalam menghadapi situasi pandemi Covid-19 yang masih berlangsung. Data primer diperoleh dari; Pengisian kuesioner oleh 63 tenaga kesehatan yang bertugas pada ruang Covid-19 dan 30 pasien yang sedang dirawat di ruang Covid-19 selama bulan November dan Desember 2021, sedangkan data sekunder diperoleh dari; data laporan keuangan, data kunjungan rawat inap, data laporan sumber daya manusia yang bekerja di rumah sakit, data pendidikan dan latihan pegawai RSUD Umbu Rara Meha Waingapu pada tahun 2019, 2020 dan 2021. Secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan kinerja Rumah sakit yang “Baik” dengan rincian “Baik” pada perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sedangkan pada perspektif bisnis internal dinilai di bawah standar, dimana pandemi Covid-19 yang terjadi berdampak pada penurunan indikator BOR dan AvLOS yang memanjang, kondisi ini dapat dikaitkan dengan kurangnya sarana prasarana yang ada pada rumah sakit, dimana pada waktu itu RSUD Umbu Rara Meha Waingapu belum memiliki Laboratorium PCR sehingga lama waktu pasien dirawat semakin memanjang dan stigma kekhawatiran masyarakat untuk berobat pada RSUD Umbu Rara Meha Waingapu karena merupakan satu-satunya rumah sakit rujukan Covid-19 di pulau Sumba. Tindak lanjut yang dapat dilakukan ialah perlu penerapan BSC dalam penilaian kinerja rumah sakit agar memandang kinerja lebih komprehensif sehingga rumah sakit tidak hanya berorientasi pada keuangan saja tetapi juga intangible asset.

.....The Covid-19 pandemic that occurred had an impact on changes in the health care system including

hospitals, where there was a change in hospital governance including an remodel of rooms to serve Covid-19 patients, changing service flows and changing financial performance due to an increase in the number of Covid patients. -19 that occurred at the Umbu Rara Meha Waingapu Hospital. Faced with this change, hospitals need to have a performance appraisal tool to maintain good hospital performance during the pandemic. The performance measurement of the Umbu Rara Meha Waingapu Hospital so far has always only looked at the financial side. The Balanced Scorecard (BSC) concept approach is an alternative in measuring performance. In addition to considering financial factors, it also considers non-financial factors so as to provide a more comprehensive assessment. The purpose of this study was to see how the inpatient performance analysis of RSUD Umbu Rara Meha Waingapu with a BSC concept approach looked at performance from four perspectives, namely; Financial perspective, internal business perspective, customer perspective, growth and learning perspective. The method in this study uses the thematic analysis method where the researcher explains each finding obtained from each perspective in the BSC, then combines them in a scientific discussion to produce a hospital strategic plan in dealing with the ongoing Covid-19 pandemic situation. Primary data obtained from; Filling out questionnaires by health workers on duty in the Covid-19 room and patients being treated in the Covid-19 room, while secondary data was obtained from; financial report data, inpatient visit data, human resource report data working in hospitals, education and training data for Umbu Rara Meha Waingapu Hospital employees in 2019, 2020 and 2021. Overall, the results of this study indicate that the hospital's performance is "good" with details of "good" on the customer perspective, financial perspective, growth and learning perspective while the internal business perspective is considered below standard, where the Covid-19 pandemic that occurred had an impact on decreasing indicators. Prolonged BOR and AvLOS, this condition can be attributed to the lack of existing infrastructure at the hospital, where at that time the Umbu Rara Meha Waingapu Hospital did not yet have a PCR Laboratory so that the length of time the patient was treated was getting longer and the stigma of public concern for treatment at the Umbu Rara Hospital Meha Waingapu because it is the only Covid-19 referral hospital on the island of Sumba. The follow-up that can be done is that it is necessary to apply the BSC in hospital performance assessments in order to view performance more comprehensively because hospitals are not only financially oriented but also intangible assets.