

## Analisis pengukuran kinerja unit rawat jalan Jakarta Medical Center dengan pendekatan kerangka balanced scorecard

Dita Achadiono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70729&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dampak revolusioner abad informasi lebih dirasakan oleh perusahaan jasa. Banyak perusahaan jasa, terutama yang bergerak di bidang industri perawatan kesehatan, selama puluhan tahun tumbuh dalam lingkungan yang nyaman dan tidak kompetitif. Mereka hanya mempunyai sedikit kebebasan dalam memasuki usaha baru dan dalam menetapkan harga produk. Sebagai imbalannya, berbagai peraturan pemerintah melindungi perusahaan dari para pesaing yang lebih efisien dan inovatif, dan menetapkan pada suatu tingkat yang memungkinkan pengembalian yang cukup atas investasi dan biaya yang telah dikeluarkan. Dua dekade terakhir ini telah menyaksikan munculnya berbagai inisiatif deregulasi dan privatisasi penting perusahaan jasa di seluruh dunia ketika teknologi informasi menciptakan "benih-benih penghancuran" perusahaan jasa yang dalam abad industri sebelumnya banyak mendapat perlindungan dari pemerintah.

Untuk mencapai keberhasilan kompetitif, lingkungan abad informasi mensyaratkan adanya kemampuan baru yang harus dimiliki oleh perusahaan manufaktur maupun jasa. Kemampuan sebuah perusahaan untuk memobilisasi dan mengeksploitasi aktiva tak berwujudnya menjadi jauh lebih menentukan daripada melakukan investasi dan mengelola aktiva fisik yang berwujud. Balanced Scorecard merupakan metode baru yang dapat mengantisipasi perkembangan yang ada saat ini. Balanced Scorecard menterjemahkan misi dan strategi perusahaan ke dalam seperangkat ukuran menyeluruh yang memberi kerangka kerja bagi pengukuran dan system manajemen strategis. Scorecard mengukur kinerja perusahaan pada empat perspektif yang seimbang (Balanced): Financial, pelanggan, proses bisnis internal dan proses pertumbuhan dan pembelajaran. BSC memungkinkan perusahaan mencatat hasil kinerja finansial sekaligus memantau kemajuan perusahaan dalam membangun kemampuan dan mendapatkan aktiva tak berwujud yang dibutuhkan untuk pertumbuhan masa datang.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas penulis berusaha untuk mencoba menerapkan Balanced Scorecard dengan instrumen - instrumennya yang ada di industri pelayanan kesehatan yang sekaligus mengukur kinerja dari perusahaan jasa pelayanan tersebut. Penulis memilih Poliklinik Perawatan J.M.C sebagai tempat penelitian uji coba instrumen - instrumen yang ada pada Balanced Scorecard.

Poliklinik Perawatan J.M.C Perawal dari sebuah klinik umum yang pada tahun 1993 mulai dikembangkan, hingga pada saat ini menjadi Poliklinik Perawatan dengan 20 IT. Pada tahun ini Poliklinik Perawatan J.M.C berencana untuk mengembangkannya \_Magi menjadi suatu Rumah Sakit dengan 100 TT. Dengan alasan tersebutlah penulis mencobakan pada Poliklinik Perawatan J.M.C dan diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan kepada pihak manajemen Poliklinik Perawatan J.M.C dalam merumuskan strategi yang akan datang.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa instrumen-instrumen yang ada pada Balanced Scorecard dapat digunakan untuk industri pelayanan kesehatan. Walaupun pada penelitian ini tidak didapatkan indikator yang spesifik untuk industri pelayanan kesehatan. Dan dari analisis kinerja Unit Rawat Jalan Poliklinik Perawatan J.M.C diketahui bahwa pihak manajemen selama ini belum melakukan investasi intelektual, dan dari perspektif bisnis internal terlihat pihak manajemen cukup inovatif dalam menanggapi kebutuhan pelanggan yang ada. Dari perspektif pelanggan terlihat pihak manajemen sudah cukup baik (dalam memuaskan pelanggannya dan hal tersebut masih jauh dari usaha maksimal yang dapat diperoleh pelanggan, sehingga pihak manajemen masih dapat meningkatkan loyalitas pelanggan yang ada saat ini. Sedangkan dari sisi perspektif keuangan terlihat perlunya tenaga keuangan yang terampil agar dapat memperbaiki administrasi keuangan Poliklinik Perawatan J.M.C.

*Framework* Revolutionary impact of information era it is felt more by the service company particularly which specializing in the field of health care industry, for tens of years grows in pleasant environment and not competitive. They have only a little freedom in catering new business and deciding product price. As a reward various government regulations protecting, the company from the more and innovative competitors and decide at a level that enable adequate returns on investment and the cost that has been expended. Two recent decades recently we have seen the appearance of various, deregulation initiatives and important privatization of the service company around the world when information technology creating symptoms of damage of the service company that in the industrial century previously get much protection from the government.

To reach the competitive success, the information century environment requires the existence of new ability that should be passed by Manufacture Company or service. The ability of a company for mobilizing and exploiting of assets and its immaterialness is coming more decided than doing investment and managing immaterial physical asset. Balanced scorecard is a kind of new method that can anticipate the existence development at the present.