

Analisis kinerja rawat inap RS Tugu Ibu Cimanggis tahun 2004-2006 dengan pendekatan konsep balanced scorecard

Mokoginta, Jusnan Calamento

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=11581&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit Tugu Ibu adalah salah satu Rumah Sakit di Kota Depok yang didirikan sebagai respons atas kebutuhan pelayanan kesehatan di kota Depok dan sekitarnya. Layaknya Industri jasa yang lain, pelayanan yang ada mensyaratkan kualitas pelayanan yang bermutu tinggi dalam memenuhi kepuasan pelanggan sesuai tuntutan lingkungan yang berubah pesat. Pengelola Rumah Sakit harus dapat memanfaatkan seluruh sumberdaya yang ada untuk memperoleh hasil yang baik. Untuk itu diperlukan sistem keuangan yang baik, upaya-upaya yang fokus pada kepuasan pelanggan, kinerja bisnis yang profesional dan peningkatan mutu sumberdaya manusia. Pendekatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja keempat aspek tersebut adalah dengan menggunakan Balance Scorecard. Untuk itulah Penggunaan konsep Balanced Scorecard sangat diperlukan Rumah sakit Tugu Ibu dalam rangka ingin mengetahui kinerja yang ada selama. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan tujuan ingin mengetahui potret kinerja rumah sakit Tugu Ibu pada tahun 2004~2006 dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. Data primer yang diperoleh melalui survei terhadap 84 orang pasien dan 84 orang karyawan pada Instalasi Rawat Inap dan wawancara mendalam pada pihak terkait serta data sekunder diperoleh dari Laporan Keuangan, Laporan Kepegawaian, Profil Rumah Sakit dan evaluasi konfirmatif terhadap penanggung jawab kegiatan yang diteliti. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa pada perspektif keuangan terdapat pertumbuhan tingkat pendapatan, realisasi pendapatan masih dibawah target dan 11-end CRR yang meningkat. Pada perspektif pelanggan diketahui bahwa tingkat pertumbuhan pelanggan positif dengan pangsa pasar berkisar 20% dari Rumah Sakit di wilayah Kota Depok Serta hasil survey didapatkan tingkat kepuasan pasien 83, %. Dari Important-Performance Analysis didapatkan 9 aspek dari 5 dimensi Servqual yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki. Pada perspektif proses bisnis internal didapatkan tingkat produktivitas yang positif dan kinerja operasional pada pelayanan (Rasio pasien terhadap dokter, Rasio pasien terhadap perawat., BOR, AVLOS, TOL BTO) masih belum efisien yaitu 57,5% berdasarkan indikator penilaian RS Perjan (2002). Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran didapatkan hasil survei bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan tertinggi pada aspek kesempatan untuk mengikuti pendidikan, kursus dan pelatihan (72,2%) dan terendah pada aspek penghasilan akan kesejahteraan, promosi dan jaminan hari tua yaitu (46,5%). Untuk kapabilitas sistem informasi didapatkan tingkat kepuasan tertinggi bagi karyawan ada pada aspek ketersediaan informasi (77,4%) dan terendah pada aspek kemudahan mengakses informasi (60,7%). Turn over cukup tinggi pada tahun 2004 (6,7%) dan terendah pada tahun 2005 yaitu 1,3%. Dari hasil penelitian keempat aspek dengan pendekatan konsep Balanced Scorecard diperoleh kesimpulan bahwa kinerja Instalasi Rawat Inap RS Tugu Ibu sudah cukup baik.

Rumah Sakit Tugu Ibu is a hospital at Depok founded as response for health service requirement at Depok town and its surroundings. As the other service industries, public require a high service quality to fulfill customers satisfaction according to environment demand which is changing fastly. Hospital organizer has to exploit entire resource to obtain good result. For that objective

need financial system support and all effort focused on customer's satisfactions, professionally business performance, human resources improvement. Approach can be used to increase performance of four aspects by utilizing Balance Scorecard. For that require very much by Rumah Sakit Tugu Ibu in order to know the existing performance at mean time. This research has character of analytic descriptive to 'know portrait performance of Inpatient Care Rumah Sakit Tugu Ibu in 2004-2006 by using Balanced Scorecard approach. Primary data obtained through survey on 84 patients and 84 employees at Inpatient Care Installation unit and deep interview on relevant circumstantial and also secondary data which was obtained from financial statement, employees report, hospital profile and confirmative evaluating on personnel on charge on this activity researched. From research result obtained that in financial perspective there are increasing of earnings, earnings realization still below and increasing CRR trend. In customers perspective known there are positively customer growth on captive market around 20% at hospitals at Depok and survey result obtained patients satisfaction at 83%. And from Important. Performance Analysis obtained 9 aspects for the fifth dimension require first priority to improve. In perspective internal business process found productivity level which are positive and the operational performance service (ratio patient to doctor, ratio patient to nurse, BGR, AVLOS. TOL BTO) not enough efficient yet. Which are 57, 5 %, bases on assessment indicator of RS Perjan (2002). On growth and learning perspective found survey result that the highest satisfaction on employee working has laid down on aspect of opportunity to get the training, course or any educational event (72,2%) and the lowest on aspect of prosperity expectation, old day guarantee (pension) and promotion that is (46,5%). For information capability system got a highest satisfaction level for employees where is information availability aspect (77,4%) and the lowest at the simplicity aspect to access information (60,7%). Turn over at the high level in the year 2004 (6, 7%) and lowest in the year 2005 that is 1, 3%. From research result on the fourth aspect with approach Balanced Scorecard concept obtained conclusion that in house care unit performance RS Tugu Ibu has good enough.</p>