

## **Analisis Kinerja Unit Rawat Inap dan Poliklinik Kebidanan Kandungan dan Anak Dengan Balanced Scorecard di Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung Bali Tahun 2018**

Novianitri, Putu Ayu

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=131184&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Indikator kinerja rawat inap di RSUD Bintang Klungkung diketahui masih berada di bawah standar yang telah ditetapkan. Salah satu indikatornya adalah BOR dan TOI. Indikator yang berada dibawah rata-rata menunjukkan efektifitas dan efisiensi pelayanan. Perbedaan jumlah kunjungan pasien di unit rawat inap dan poliklinik bagian kebidanan kandungan dan anak cukup signifikan. Perlu pengukuran kinerja untuk mengetahui perspektif apa saja yang menyebabkan kinerja di unit rawat inap dan poliklinik belum maksimal. Tujuan penelitian adalah untuk menilai kinerja pelayanan dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard di unit rawat inap dan poliklinik bagian kebidanan kandungan dan anak di RSUD Bintang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan data primer (wawancara mendalam dan kuesioner) serta data sekunder (data dari humas dan bagian keuangan). Hasil penelitian kinerja keuangan cukup baik, akan tetapi efektifitas biaya masih kurang pada unit rawat inap anak, perspektif pelanggan cukup memuaskan, perspektif bisnis internal cukup baik ditunjukkan dengan dijalankannya SOP dan telah memiliki prosedur rujuk pasien, akan tetapi pada rujukan keluar dan fasilitas rs masih kurang di semua unit layanan. Kinerja perspektif pertumbuhan pembelajaran baik ditunjukkan dengan angka turn over karyawan yang menurun, akses terhadap pelatihan dan pendidikan yang semakin baik namun perlu dievaluasi efektivitasnya, serta sistem informasi yang telah baik pula namun perlu dukungan keakuratan informasi. Kinerja unit rawat inap kebidanan kandungan relatif lebih baik jika dibandingkan dengan kinerja rawat inap anak oleh karena tingkat efektivitas keuangan unit rawat inap anak masih belum baik. Sedangkan pada poliklinik kandungan dan anak memiliki kinerja yang sama-sama baik. Saran yang diberikan adalah manajemen hendaknya lebih teliti dalam membuat perencanaan anggaran dan tepat menentukan strategi yang baik dengan cara membuat kendali mutu kendali biaya serta clinical pathways (CPW). Rumah sakit hendaknya melakukan pengembangan kualitas SIM RS untuk efisiensi pelayanan. Manajemen berkoordinasi dengan kepala ruangan untuk menerapkan kepemimpinan transformasional, serta melakukan monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan.

---

The inpatient indicator at Bintang General Hospital is known to be below the established standard. One of the indicators is BOR and TOI. Indicators that are under average show the effectiveness and efficiency of the service. The difference in the number of patient visits in the inpatient unit and the polyclinic of the obstetric and gynecological parts is significant. It needs performance measurement to find out what perspectives cause performance in inpatient unit and polyclinic not maximal yet. The purpose of this study was to assess service performance by using balanced scorecard approach in inpatient unit and polyclinic of children, obstetric and gynecology section at Bintang Hospital. This research is a quantitative and qualitative research using primary data (in-depth interview and questionnaire) and secondary data (data from public relations and finance department). The results of financial performance research is quite good, but the cost effectiveness is still less on the inpatient unit of children, customer perspective is quite satisfactory, internal business perspective is quite well aimed at the implementation of SOP, and has had patient referral procedures, but on outgoing referrals and hospital

facilities are lacking in all service units. The performance of the learning growth perspective is well aimed at decreasing employee turnover, better access to training and education but needs to be evaluated for effectiveness, as well as information systems that have been good but need to support the accuracy of information. The performance of inpatient obstetric care unit is relatively better compared to the performance of the inpatient because the effectiveness level of the in-patient unit's financial unit is still not good. While the polyclinic content and children have a performance that is equally good. The advice given is that management should be more careful in making budget planning and appropriately determine a good strategy with quality control of cost control and clinical pathways (CPW). Hospitals should develop quality of information system for service efficiency. Management coordinates with the head of the room to implement transformational leadership, as well as conducting ongoing monitoring and evaluation.