

## Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard di Instalasi Gawat Darurat RSUD Koja Tahun 2017-2018

Adhipurusa, Janaditya

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=131521&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Balanced scorecard (BSC) adalah kerangka pengukuran kinerja yang komprehensif dengan melihat perspektif keuangan dan non keuangan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja sendiri belum menerapkan BSC. Penelitian ini bertujuan mengetahui kinerja Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Koja Tahun 2017-2018 dengan menggunakan BSC. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan (1) kinerja keuangan dinilai kurang: pertumbuhan penerimaan menurun, keuangan tidak efektif. (2) Kinerja perspektif pelanggan dinilai baik: pertumbuhan kunjungan, retensi, dan kepuasan pelanggan baik serta akuisisi pelanggan kurang. (3) Kinerja proses bisnis internal dinilai baik: waktu tanggap baik, pasien tidak harus membayar uang muka, inovasi baik. (4) Kinerja pembelajaran dan pertumbuhan dinilai baik: kepuasan kerja, sistem informasi, akses diklat dinilai baik, akan tetapi produktivitasnya dianggap masih kurang. Kinerja IGD secara umum dinilai baik. Pihak manajemen disarankan untuk menetapkan kebijakan agar BSC dapat digunakan sebagai pengukuran kinerja yang komprehensif guna menjaga mutu pelayanan secara berkelanjutan.