

Analisis Kinerja Instalasi Rawat Jalan dengan Metode Balanced Scorecard di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Tahun 2017-2018

Agustine, Sonya

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=131933&lokasi=lokal>

Abstrak

Peningkatan pendapatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Koja dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah kunjungan pasien karena tersedianya inovasi pelayanan yang memberikan kemudahan dalam pelayanan, akan tetapi komplain pasien terkait pelayanan yang diberikan juga mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah komplain pasien tersebut menyebabkan survey kepuasan pelanggan belum mencapai target standar pelayanan minimal rumah sakit. Survey kepuasan pegawai di instalasi tersebut juga belum mencapai target yang telah ditentukan oleh rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kinerja Instalasi Rawat Jalan di RSUD Koja secara keseluruhan dengan menggunakan metode Balanced Scorecard. Jenis penelitian adalah deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, serta menggunakan data sekunder dan data primer. Dari penelitian ini diperoleh bahwa kinerja keuangan menunjukkan kinerja baik dengan peningkatan pendapatan dan realisasi pendapatan yang mencapai target. Kinerja pelanggan menunjukkan kinerja yang cukup dengan peningkatan terhadap retensi pelanggan dan pertumbuhan pelanggan, akan tetapi survey kepuasan pelanggan belum mencapai target Standar Pelayanan Minimal yaitu 90% dan akuisisi pelanggan mengalami penurunan sehingga perlu mendapatkan perhatian. Kinerja proses bisnis internal menunjukkan kinerja cukup dengan inovasi pelayanan yang mampu mengidentifikasi kebutuhan pasien dan waktu tunggu rawat jalan yang sesuai target yaitu ≤ 60 menit, namun perlu diperhatikan jumlah komplain pasien yang mengalami peningkatan. Kinerja pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kinerja cukup dengan terlaksananya program-program akses diklat secara berkala, akan tetapi kepuasan pegawai belum mencapai target rumah sakit yaitu 90% dan kapabilitas sistem informasi dengan nilai rata-rata sebesar 62,6% termasuk dalam kategori cukup baik. Secara keseluruhan kinerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Koja adalah cukup baik.