

Analisis Kinerja Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak Berdasarkan Balanced Scorecard Periode 2017-2020

Safi'i, Akhmad

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134550&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang: RSI NU Demak merupakan rumah sakit islam swasta nonprofit yang dalam pengelolaannya tidak semata-mata mencari keuntungan (profitabilitas) tetapi juga mengemban nilai-nilai sosial. Agar bisa berjalan baik antara fungsi ekonomi dan sosial di tengah-tengah persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan era revolusi industri 4.0, maka dibutuhkan alat ukur kinerja rumah sakit. Salah satu pendekatan evaluasi yang dipakai untuk menilai kinerja rumah sakit adalah Balance Scorecard (BSC). Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengukur kinerja RSI NU Demak dan implementasi nilai-nilai NU dalam pengelolaan RS serta rekomendasi kebijakan dan program RSI NU Demak periode 2017-2020. Hasil dan Diskusi: Dari delapan variabel pada perspektif keuangan yang menunjukkan nilai positif +1 hanya pada variabel peningkatan efisiensi dan variabel Hospital Social responsibility (HSR), Sedangkan variabel lainnya seperti pertumbuhan pendapatan, efektivitas ROA, ROI, ROE menurun karena angka kunjungan pasien juga menurun sehingga berpengaruh pada pendapatan Rumah sakit. Total skor perspektif keuangan -6. Perspektif pelanggan RSI NU Demak secara umum sudah baik dengan total skor 5 dari 8 variabel. Yang perlu ditingkatkan adalah angka retensi pelanggan, perbaikan pada aspek tangible atau bukti fisik, ketepatan waktu pelayanan jadwal dokter spesialis dan kecepatan penanganan atas keluhan pasien. Perspektif proses bisnis internal RSI NU Demak secara umum cukup baik dengan skor 15 dari 19 variabel, yang perlu diperbaiki adalah dangka BOR rendah, BTO dan AvLOS, serta belum adanya Standar Prosedur Operasional (SPO) terkait nilai-nilai Aswaja NU. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan RSI NU Demak secara umum cukup baik dengan skor 8 dari 12 variabel. Masalah yang menjadi perhatian bersama yaitu mulai variabel kepuasan karyawan meliputi kecukupan tunjangan dan dukungan antar karyawan dalam satu tim, turn over karyawan, perlu adanya evaluasi Hospital Managemen Information System RSI NU Demak (Hos MIS) serta tingkat produktivitas RSI NU Demak. Kesimpulan: Hasil akhir skor dari empat perspektif adalah 0,34, artinya kinerja RSI NU Demak ini dikatakan cukup sesuai dengan standar akan tetapi tetap harus dilakukan perbaikan perbaikan yang berkelanjutan (continuous improvement)

Background: Nahdlatul Ulama Islamic Hospital (RSI NU) Demak is a private and nonprofit Islamic hospital, which is not only looking for profit (profitability) but also carrying out social values in its management. In order to balance the economic and social functions amid increasingly fierce competition between hospitals and the industrial revolution 4.0 era, a hospital performance measurement tool is needed. One of the evaluation approaches used to assess hospital performance is the Balanced Scorecard (BSC) method. Methods: This study uses a qualitative approach with a case study method to measure the performance of the RSI NU Demak and the implementation of NU values in hospital management as well as policy recommendations and programs for the RSI NU Demak in the period 2017-2020. Results and Discussion: The eight variables from a financial perspective showed a positive value of +1 only on the variable of increasing efficiency and variable Hospital Social Responsibility (HSR). Then, other variables such as income growth, the effectiveness of ROA, ROI,

ROE decreased because the number of patient visits also decreased thus affecting hospital income. The total score for the financial perspective is -6. The customer perspective of RSI NU Demak is generally good enough with a total score of 5 out of 8 variables. The aspects that should be improved are the customer retention rate, improvements in the tangible aspects or physical evidence, the timeliness of specialist doctor services and the speed of handling patient complaints. The internal business process perspective of RSI NU Demak is good with a score of 15 out of 19 variables. The aspects that should be improved are the low BOR, BTO and AvLOS, and the absence of Standard Operating Procedures (SPO) related to Aswaja NU values. The learning and growth perspective of the RSI NU Demak is quite good with a score of 8 out of 12 variables. The common concerned problems include employee satisfaction variables such as the adequacy of allowances and support among employees in one team, employee turnover, the evaluation needs of the Hospital Information System Management at RSI NU Demak (Hos MIS) and the productivity level of the RSI NU Demak. Conclusion: The final score from the four perspectives is 0.34. It means that the performance of RSI NU Demak is said to be quite following the standard, but continuous improvement must be implemented as well