

Analisis Dampak Pandemi Covid 19 terhadap Kinerja RSUD Cengkareng Tahun 2019-2021 dengan Balanced Scorecard

Dewajanti, Hanny

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=135388&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang: Pandemi Covid 19 telah menyebabkan turbulensi bagi rumah sakit, RSUD Cengkareng ditunjuk menjadi rumah sakit rujukan Covid 19 secara penuh, dengan adanya perubahan layanan dapat terjadi perubahan pada kinerja baik layanan dan kinerja non layanan di rumah sakit. Tujuan: Penelitian ini bertujuan mengetahui adanya dampak pandemi Covid 19 terhadap kinerja RSUD Cengkareng tahun 2019, 2020 dan 2021 menggunakan metode penilaian kinerja Balanced Scorecard. Metode: Penelitian ini menggunakan metode studi kasus di RSUD Cengkareng, data didapat dari data primer yaitu dari wawancara mendalam kepada informan terpilih, dan data sekunder dari telaah dokumen. Hasil : Dari penelitian diketahui dari perspektif proses bisnis internal terdapat penurunan capaian indikator kinerja pelayanan dan peningkatan kemampuan melakukan inovasi. Dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diketahui adanya peningkatan retensi karyawan, kepuasan kerja karyawan dan produktivitas karyawan namun penurunan dari capaian jam pelatihan karyawan. Dari perspektif pelanggan diketahui adanya penurunan kunjungan di IGD, Rawat Jalan dan Rawat Inap dan peningkatan retensi pelanggan. Pada perspektif finansial didapatkan peningkatan rasio keuangan dan pertumbuhan pendapatan serta penurunan tingkat pengeluaran. Kesimpulan: Dari penelitian ini bahwa pandemi Covid 19 telah memberikan dampak positif dan dampak negatif terhadap kinerja RSUD Cengkareng.