

Rencana Strategis Peningkatan Kinerja Poliklinik Eksekutif Padma Rumah Sakit Umum Hermina Podomoro Tahun 2024-2027

Manik, Irfan Rohot Uli

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137623&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Latar Belakang: RSUD Hermina Podomoro merupakan salah satu rumah sakit swasta yang memiliki pelayanan poliklinik eksekutif. Unit layanan ini diharapkan dapat menjadi layanan unggulan rumah sakit. Data rekam medis menunjukkan bahwa dalam kurun waktu empat tahun terakhir, angka kunjungan dari unit poliklinik eksekutif belum pernah mencapai target sesuai yang telah ditetapkan. Keberadaan layanan eksekutif sendiri sesungguhnya dapat memberikan pemasukan yang cukup besar bagi rumah sakit. Jika angka kunjungan poliklinik eksekutif bisa meningkat hingga mencapai target maka pemasukan rumah sakit juga semakin besar. Tujuan penelitian: secara umum adalah tersusunnya rencana strategi peningkatan kinerja poliklinik eksekutif RSUD Hermina Podomoro untuk periode 2024-2027. Secara khusus adalah teridentifikasi analisis situasi dan diperolehnya gambaran positioning poliklinik eksekutif, tersusunnya strategi yang tepat bagi RSUD Hermina Podomoro untuk mengembangkan layanan poliklinik eksekutif, ditetapkannya indikator kinerja yang tepat digunakan untuk mengevaluasi implementasi rencana strategi dengan pendekatan Balanced Scorecard, ditetapkannya target sesuai dengan indikator kinerja yang digunakan dan ditetapkannya aktivitas dan biaya yang dibutuhkan. Metode penelitian: Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa data kualitatif hasil wawancara mendalam dan Consensus Decisions Making Group (CDMG) bersama informan. Data sekunder terdiri dari data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif berupa laporan rekam medis, laporan kinerja rumah sakit dan data pendukung lain sedangkan data kualitatif adalah dokumen internal RS dan dokumen eksternal yaitu regulasi pemerintah, literatur, hasil penelitian dan data pendukung lain. Hasil penelitian: visi dan misi rumah sakit mendukung rencana strategis pengembangan layanan poliklinik eksekutif. Analisis lingkungan internal dan eksternal dengan EFE Matrix dan IFE Matrix menunjukkan data yang mendukung untuk pengembangan. Hasil Matching Stage pada matriks IE menunjukkan posisi rumah sakit pada sel 1 di matriks IE, yaitu grow dan build. Hasil QSPM digabungkan dengan teori yang ada dalam penentuan strategi prioritas menghasilkan urutan strategi sebagai berikut: optimalisasi promosi layanan poliklinik eksekutif, optimalisasi sarana dan fasilitas, optimalisasi produk serta layanan, optimalisasi teknologi, optimalisasi SDM serta optimalisasi service excellence poliklinik eksekutif. Strategi yang ada dilengkapi dengan 28 (dua puluh delapan) KPI dengan target, aktivitas dan biaya masing-masing. Kesimpulan: rencana strategis yang dibuat lengkap dengan indikator sesuai BSC dan target akan mampu menjadi pedoman bagi RSUD Hermina Podomoro dalam mewujudkan layanan poliklinik eksekutif sebagai layanan unggulan.</div><hr /><div style="text-align: justify;"> Background : Hermina Podomoro General Hospital is a private hospital that has executive polyclinic services. This service unit is expected to become the hospital's superior service. Medical record data shows that in the last four years, the number of visits from the executive polyclinic unit has never reached the target that has been set. The existence of executive services itself can actually provide quite a large income for hospitals. If the number of visits to executive clinics can increase to reach the target, the hospital's income will also increase. Objectives : In general, the preparation of a

strategic plan for improving the performance of the executive polyclinic of Hermina Podomoro General Hospital for the period 2024-2027. Specifically, the identification of a situation analysis and obtaining a picture of the positioning of the executive polyclinic, the preparation of an appropriate strategy for Hermina Podomoro General Hospital to develop executive polyclinic services, the establishment of performance indicators appropriate to use to evaluate the implementation of strategic plans using the Balanced Scorecard approach, setting targets in accordance with the performance indicators used and determining the activities and costs needed. Method : The types of data in this research are primary data and secondary data. Primary data is qualitative data from in-depth interviews and the Consensus Decisions Making Group (CDMG) with informants. Secondary data consists of quantitative data and qualitative data. Quantitative data is in the form of medical record reports, hospital performance reports and other supporting data, while qualitative data is internal hospital documents and external documents, namely government regulations, literature, research results and other supporting data. Results : The hospital's vision and mission supports the strategic plan for the development of executive polyclinic services. Analysis of the internal and external environment with the EFEMatrix and IFE Matrix shows data that supports development. The Matching Stage results in the IE matrix show the position of the hospital in cell 1 in the IE matrix, namely grow and build. The QSPM results combined with existing theory in determining priority strategies produce the following strategy sequence: optimizing promotion of executive polyclinic services, optimizing facilities and facilities, optimizing products and services, optimizing technology, optimizing human resources and optimizing service excellence at executive polyclinics. The existing strategy is equipped with 28 (twenty eight) KPIs with their respective targets, activities and costs. Conclusion: The strategic plan made complete with indicators according to the BSC and targets will be able to serve as a guide for Hermina Podomoro General Hospital in realizing executive polyclinic services as superior services