

# Strategi Peningkatan Pendapatan Dalam Penerapan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) Dengan Metode Balance Scorecard Di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam

Indriani, Sofi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137848&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Latar belakang: Kementerian Kesehatan memperkenalkan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit. Untuk implementasi dan pengelolaan KRIS yang efektif, diperlukan pendekatan yang komprehensif seperti Balanced Scorecard (BSC). BSC menyediakan kerangka kerja holistik untuk mengukur dan mengelola kinerja rumah sakit dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Tujuan penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi untuk meningkatkan pendapatan RS dalam penerapan KRIS- JKN di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam. Metodologi penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus dengan tujuan memperoleh gambaran tentang strategi peningkatan pendapatan RS Budi Kemuliaan Batam dalam penerapan kebijakan KRIS-JKN dengan Metode Balanced Scorecard. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan April 2024 hingga bulan Juni 2024. Hasil penelitian: Pada perspektif keuangan strategi yang diterapkan adalah pengelolaan biaya dan optimisasi pendapatan dari layanan JKN. Perspektif pelanggan menekankan pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kunjungan serta memberikan pelatihan komunikasi efektif. Perspektif proses bisnis internal strateginya melakukan diversifikasi pelayanan dari pelayan yang sudah ada salah satunya adalah membuka poli eksekutif dan poli tumbuh kembang anak. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi staf. Kesimpulan: Penerapan Balanced Scorecard di rumah sakit Budi Kemuliaan Batam memberikan kerangka kerja yang komprehensif dan terukur untuk meningkatkan pendapatan rumah sakit. Ini melibatkan empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Fokus utama adalah pengelolaan biaya dan optimisasi pendapatan, peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien, efisiensi operasional dan peningkatan teknologi informasi, serta pelatihan dan pengembangan kompetensi staf. Diversifikasi layanan dan peningkatan pelayanan juga merupakan bagian penting dari strategi ini. Kata kunci: Balanced Scorecard, KRIS JKN, Keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal

Background: The Ministry of Health has introduced the Standard Inpatient Class (KRIS) to improve the quality of healthcare services in hospitals. For effective implementation and management of KRIS, a comprehensive approach such as the Balanced Scorecard (BSC) is needed. BSC provides a holistic framework for measuring and managing hospital performance from the perspectives of finance, customer, internal business processes, and learning and growth. Objective: This study aims to identify strategies to increase hospital revenue in the implementation of KRIS-JKN at Budi Kemuliaan Hospital Batam. Methode: This research uses a qualitative approach with a case study design to obtain an overview of the revenue enhancement strategies at Budi Kemuliaan Hospital Batam in the implementation of the KRIS-JKN policy using the Balanced Scorecard Method. The study was conducted from April 2024 to June 2024 Results: In the financial perspective, the strategies implemented are cost management and revenue optimization from JKN services. The customer perspective emphasizes

improving service quality and patient satisfaction, which directly impacts increased visits and includes providing effective communication training. The internal business processes perspective involves diversifying services from existing ones, such as opening an executive clinic and a child development clinic. The learning and growth perspective focuses on training and developing staff competencies Conclusion: The implementation of the Balanced Scorecard at Budi Kemuliaan Hospital Batam provides a comprehensive and measurable framework to increase hospital revenue. It involves four main perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. The primary focus is on cost management and revenue optimization, improving service quality and patient satisfaction, operational efficiency and information technology enhancement, as well as staff training and competency development. Service diversification and enhancement are also crucial parts of this strategy Keyword: Balanced Scorecard, KRIS JKN, Financial, Customer, Internal Business Processes