

Analisis pengukuran kinerja RSUD. Kota Bandung pada tahun 2006 dengan pendekatan balanced scorecard

Rochmah, Siti

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=44687&lokasi=lokal>

Abstrak

RSUD Kota Bandung sesuai dengan paradigma Good Governance harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab, efektif dan efisien. Ia harus melaksanakan mutu pelayanan prima. Untuk itu diperlukan alat pengukuran kinerja yang komprehensif, akurat dan sensitif, sebagai wujud pertanggung jawabannya kepada masyarakat maupun pemilik. Namun ternyata Pengukuran Kinerja yang ada di RSUD Kota Bandung tidak dapat menjawab seluruh pertanyaan dari masyarakat dan pemilik, tentang bagaimana posisi RSUD sesungguhnya. Jadi diperlukan cara lain untuk pengukuran kinerja yang lebih komprehensif, akurat dan sensitif. Balanced Scorecard dengan empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan, oleh banyak perusahaan besar dan lembaga nonprofit dianggap sebagai alat ukur yang komprehensif dan seimbang. Apakah ia dapat menjadi alternatif? Penelitian ini bermaksud menganalisis pengukuran kinerja RSUD Kota Bandung pada tahun 2006 dengan pendekatan Balanced Scorecard. Desain penelitiannya adalah studi deskriptif analisis, pengolahan dengan metode studi kualitatif dan kuantitatif terhadap data sekunder kegiatan tahun 2003-2005 dan data primer dari survei tahun 2006. Hasil penelitian mencakup empat perspektif yaitu : 1) Kinerja finansial : Tingkat Pertumbuhan Pendapatan 110,53 %, Inventory Turn Over 16 kali. 2) Kinerja pelanggan : Tingkat Kepuasan Pelanggan Rawat Inap 80,12 %, Rawat Jalan 72,06 %, Pangsa Pasar Rawat Jalan (2003 - 2005) adalah 19,22 %, 18,79 %, dan 23,25 %, Pangsa Pasar Rawat Inap (2004-2005) adalah 22,8 % dan 9,14 % Retensi Pelanggan tahun 2003 - 2005 adalah 56,64 %, 57,42 %, dan 60,87 %, Akuisisi Pelanggan (2003 - 2005) adalah 43,36%, 42,58%, dan 39,13%. 3) Kinerja proses bisnis internal : Tingkat Pertumbuhan Pelayanan yaitu dua parameter baru pada pelayanan Radiologi, Tingkat Efisiensi Pelayanan (2003-2005) adalah 62,34%, 69,97%, dan 75,05%, Average Length of Stay 2,90 hari, 3,02 hari, dan 3,16 hari, TO1 1,8 hari, 41,3 hari, dan 41,15 hari, BTO 74,53 kali, 81,92 kali, dan 79,48 kali. 4) Kinerja pembelajaran dan pertumbuhan : Tingkat Kepuasan Kerja/Pegawai 73,87 %, Turn Over Pegawai tahun 2003-2005 adalah 11,54%, 20,83%, dan 18,52%, Tingkat Produktivitas Pegawai 2003-2005 adalah 19,04 juta, 26,08 juta, dan 24,72 juta, Tingkat Absensi Pegawai 2003-2005 adalah 4,17%, 6,23%, dan 5,58%. Seluruh hasil ukur saling terkait dalam hubungan sebab akibat baik sebagai indikator hasil maupun sebagai indikator pendorong. Dengan demikian RSUD Kota Bandung dapat melakukan pengukuran kinerja yang lebih komprehensif, akurat dan sensitif dari sebelumnya dengan pendekatan Balanced Scorecard.

Consistent to Good Governance Paradigm RSUD Kota Bandung must to do health service implementation, that is accountable, effective and efficient. It must to carry out the best quality services. That to need performance measurement tools which comprehensive, accurate, and sensitive one, as accountability existences to public and the owner. Whatever in fact the performance measurement in RSUD Kota Bandung could not to answer all questions from people and the owner to describe the position of the Hospital actually. So, they need another formulas to measure the performance comprehensively, accurately and sensitively. Balanced Scorecard with four perspective that is financial, customer, internal business process, learning and growth, has considered

by a lot of manufactures and non profit institutions as a comprehensive and balance measurement tools. Can that be an alternative ? This reaseach is analizing performance measurement of RSUD Kota Bandung in 2006 with Balanced Scorecard approach. The design of research is descriptive study analize, processing by qualitative and quantitative study method, towards secondary data of activity in period 2003-2005 and primary data from survey in 2006. Results of this research consist four perspective that is : 1) Financial Performance Income Growth Level 10,53 %, Inventory Turn Over 16 kali. 2) Customer Performance : Inpatient Customer Satisfaction Level 80,12 %, and Outpatient 72,06 %, Outpatient Market Share (2003 - 2005) are 19,22 %, 18,79 %, and 23,25 % , Inpatient Market Share (2004-2005) are 22,8 % and 9,14 %, Customer Retention (2003-2005) are 56,64 % , 57,42 % , and 60,87 %, Customer Acquisition (2003 - 2005) are 43,36%, 42,58%, and 39,13%. 3) Internal Business Process Performance : Service Growth Level is two new parameter of Radiolgy Services, Service Efficiency Level (2003-2005) are BOR 62,34%, 69,97%, and 75,05%, AvLOS 2,90 days, 3,02 days, and 3,16 days, TOI 1,8 days, 41,3 days, and 41,15 days, BTO 74,53 times, 81,92 times, and 79,48 times. 4) Learning and Growth Performance : Work/Employee Satisfaction Level 73,87 %, Labour Turn Over (2003-2005) are 11,54%, 20,83%, and 18,52%, Level of Hospital Revenue per employee (2003-2005) are 19,04 million, 26,08 million, and 24,72 million, Employee Absenteeism Level (2003-2005) are 4,17%, 6,23%, and 5,58%. All of measurement results are conected each other in cause and effect relation as laging indicators and driver indicators. Conclusion result RSUD Kota Bandung can do performance measurment that more comprehensive, accurate and sensitive than before with Balanced Scorecard Approach.</p>