

Analisis kinerja badan layanan umum Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita dengan pendekatan Balance Scorecard tahun 2008

Savithri, Yout

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=64339&lokasi=lokal>

Abstrak

Kinerja rumah sakit merupakan suatu dimensi utama dari mutu pelayanan rumah sakit. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting oleh karena rumah sakit memberikan pelayanan yang paling kritis dan berbahaya dalam sistem pelayanan. Hal tersebut dikarenakan yang menjadi sasaran kegiatan adalah jiwa manusia, Balanced Scorecard (BSC) merupakan metode yang dapat digunakan untuk menilai kinerja rumah sakit dan mengukur strategi secara komprehensif dengan pola manajemen strategis. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran pengukuran kinerja rumah sakit secara komprehensif akurat dan obyektif sesuai pendekatan Balanced Scorecard. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitis yang menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Harapan Kita. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan Rumah Sakit Harapan Kita sudah diarahkan menuju pencapaian visi dan misi. Dalam Perspektif Keuangan, beberapa pencapaian indikator keuangan seperti Return on Investment (Roi) dan cash ratio menunjukkan adanya peningkatan dibanding dengan keadaan sebelum menjadi PPK-BLU. Dari sisi perspektif pelanggan, telah terjadi kecenderungan peningkatan kunjungan pasien. Beberapa indikator yang mewakili proses bisnis internal juga menunjukkan hasil yang positif. Terdapat peningkatan jumlah tindakan bedah. Disamping itu, beberapa indikator pelayanan, seperti BOR dan TOI berada di daerah ideal. Terkait dengan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, rumah sakit telah mengirimkan beberapa staf ke luar negeri. Rumah Sakit juga mengadakan pertemuan rutin antara komite medis, tenaga dokter, dan paramedis untuk memantau penampilan pelayanan yang diberikan. Dilakukan pula evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan. Penelitian ini menghasilkan saran perlunya pelatihan/supervisi khusus dari Departemen Kesehatan untuk pelaporan dengan penekanan terhadap analisa rasio keuangan untuk mengetahui nilai pertumbuhan ekonomis, penguatan strategi pemulihan layanan, kesamaan persepsi mengenai definisi beberapa indikator kinerja rumah sakit, pembenahan sarana dan prasarana, penguatan sistem informasi ketenagaan di rumah sakit.

Hospital performance is the main dimension of hospital service quality. The Improvement of hospital services quality is very important, because hospital provides most critical and dangerous services in health services system since it targeted human life as the object of services. Balanced Scorecard (BSC) can be used to assess hospital performance and examined the strategy comprehensively in strategic management framework. The objective of this study is to get the description of hospital performance assessment comprehensively, accurately, and objectively according to Balanced Scorecard. This study is descriptive-analytical study which using qualitative and quantitative technique. The study located at Harapan Kita Hospital in Jakarta. The results of this study show that the Harapan Kita Hospital activities have been directed to the achievement of its vision and mission. In financial perspective, some of financial indicators, such as Return on Investment (RoI) and cash ratio have been improved. In customer perspective side, there is an increasing trend of patient visit. Some of indicators which representing of internal business process, also shown positive results, such as increasing of the number of operative

activities. Hospital's bed occupancy rate and turn over interval are in ideal position. In learn and growth perspective, hospital has sent some of its staff to study abroad. Hospital also conducting regular meeting between medical committee, doctors, and paramedics to evaluate the services which have been given. This study recommend that there should be special training or supervision from Ministry of Health for reporting purpose especially in analyzing financial ratio to observe economical growth value, strengthening of services recovery, equalizing perception regarding of some hospital performance indicators definition, improving hospital facilities, Strengthening of human resource information system, and comprehensive evaluation including input, process and output components by Ministry of Health as the owner.