

Analisis Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard Unit Rawat Jalan Poliklinik RSU Surya Husadha Denpasar Di Tahun 2012

Kawiana, I Made

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=81713&lokasi=lokal>

Abstrak

Unit rawat jalan adalah suatu bagian dari rumah sakit yang merupakan pintu atau media pertama untuk kontak dan berinteraksi dengan pengguna jasa atau pasien. Data kunjungan unit rawat jalan poliklinik RSU Surya Husadha Denpasar menunjukkan bahwa belum tercapainya target yang ditetapkan rumah sakit, dan juga menurunnya jumlah kunjungan tahun 2011 dibanding tahun 2010 dan 2009. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran kinerja. Dipilihlah balanced scorecard karena dapat memberikan gambaran yang menyeluruh terhadap kinerja rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dengan menggunakan data sekunder hasil survei kepuasan pelanggan dan data primer angket kepuasan karyawan. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam. Dari penelitian ini diperoleh gambaran bahwa perspektif keuangan menunjukkan hasil yang baik dimana pendapatan meningkat dan CRR melebihi 100 %. Perspektif pelanggan cukup baik dimana tingkat kepuasan pelanggan melebihi standar Depkes yaitu 90 %. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan hasil yang cukup karena RSU Surya Husadha Denpasar sudah memiliki protap dan memiliki mekanisme pengawasan, akan tetapi masih ada rujukan serta kurangnya fasilitas yang dimiliki. Terakhir perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki nilai kurang karena tingkat kepuasan pegawainya masih rendah yaitu kurang dari 90 % standar Depkes.

Outpatient Unit is a part of the hospital which is the first media to contact and interact with the service user or patient. Data visits in unit outpatient clinic Surya Husadha Denpasar General Hospital showed that the achievement of the targets set have not been home sick, and also decreased the number of visits in 2011 than in 2010 and 2009. For it is necessary for performance measurement. Balanced scorecard was chosen because it can provide a comprehensive picture of hospital performance. The research was conducted with quantitative and qualitative approach, using secondary data from customer satisfaction surveys and primary data questionnaire employee satisfaction. Conducted a qualitative approach with in-depth interviews. From this study indicated that the financial perspective has shown good results where revenue increased over 100% and CRR. Customer perspective well enough where the level of customer satisfaction exceeds 90% of the MOH standards. Internal business process perspective showed adequate results for Surya Husadha Hospital Denpasar already have SOPs and have a monitoring mechanism, but there are still references as well as the lack of facilities owned. Finally learning and growth perspective has less value because of the level of employee satisfaction is still low at less than 90% MOH standards.