

## Pengukuran kinerja rumah sakit ABC dengan kerangka balanced scorecard tahun 2005

Elvin Rommel, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108746&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penyelenggaraan kesehatan pada sarana kesehatan harus memperhatikan mutu dari pelayanan yang diberikan, demikian juga rumah sakit. Pengelola rumah sakit harus dapat memanfaatkan sumberdaya yang dimiliki guna memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Untuk memperoleh hasil yang baik, diperlukan sistem keuangan yang baik, kepuasan pelanggan, melaksanakan bisnis dengan profesional dan meningkatkan sumberdaya manusia. Pendekatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja keempat aspek tersebut adalah dengan menggunakan balance scorecard. Rumah sakit ABC ingin mengetahui kinerja dengan menggunakan balanced scorecard.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran kinerja rumah sakit ABC dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard. Data primer yang diperoleh dari responden dan data sekunder diperoleh dari laporan rumah sakit dianalisa dengan analisa deskriptif.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa :

- 1). Aspek keuangan, pertumbuhan pendapatan rumah sakit ABC tahun 2005 adalah 112,5 %. Pertumbuhan pengeluaran tahun 2005 adalah 109,9 %. Perbandingan pendapatan dengan pengeluaran tahun 2005 adalah 102,4 %, dan memiliki keuntungan.
- 2). Aspek pelanggan, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 97,8 %. Retensi pelanggan sebesar 69,12 %. Pangsa pasar tahun 2005 sebesar 128,9 %.
- 3). Aspek proses bisnis internal, dimana jumlah pasien lebih dari 43.000 tahun 2005. BOR sebesar 43,46 %. BTO sebesar 30,1 kali. NDR dan GDR masih kurang dari 45 orang dan 25 orang.
- 4). Aspek pertumbuhan dan pembelajaran, tingkat kepuasan pegawai adalah sebesar 49,8 %. Tingkat turn over pegawai sebesar 8,22 %. Pendapatan perusahaan per pegawai sebesar Rp 45.691316. Kemampuan sistem informasi rumah sakit kurang baik. Jumlah pegawai yang mengikuti pelatihan tahun 2005 adalah 48 orang.

Dan hasil penelitian keempat aspek dengan pendekatan balanced scorecard diperoleh kesimpulan bahwa kinerja rumah sakit ABC sudah cukup.

<hr>

The Health of implementation at means of health has to watch a service quality, include a hospital. Hospital management must exploit its resources to meet patient needs and expectation. To meet a good result it needs a good financial system, able to satisfy customer, do business professionally and upgrade human resource. To increase these aspects, it can be use balanced scorecard approach. ABC hospital whiles to present its performance by using the balanced scorecard.

This research goal is detecting ABC hospital performance with balanced scorecard approach. The primer data from respondents and secondary data from hospital report analyzed with descriptive analysis.

From the research we can see that

- 1) financial aspect, increase of income for 2005 was realized 112,5 %. Increase of outcome for 2005 was 109,9 %. Income and outcome ratio for 2005 was 102,4 % and there was a positive balance.
- 2) Customer aspect, it can be said that the average customer satisfaction was 97,8 %. Customer retention was 69,12 %. Market segmentation for 2005 was 128,9 %.
- 3) Internal business aspect, there were more than 43.000 visits made by patients in 2005. The BOR for 2005 was 43,46 %. BTO was 30,1 times. The NDR and GDR were lower than 45 persons and 25 persons.
- 4) Growth and learn aspect, employee satisfaction was 49,8 %. Employee turn over was 8,22 %. Productivity in 2005 was Rp. 45.691.316. Hospital information system was not capable. There were 48 persons have a training for 2005.

From the research, it can be conclude that the four aspect which using balanced scorecard approach were quite satisfaction.