

Efektifitas organisasi Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta Diukur dengan pendekatan balanced scorecard

Liendha Andajani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109229&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit Ketergantungan Obat (RSKO) Jakarta merupakan organisasi pemerintah yang mengemban tugas sebagai pusat rujukan nasional dalam penanganan masalah gangguan NAPZA. Pengukuran kinerja dan pertanggungjawaban yang dilakukan, sebagaimana organisasi pemerintah lainnya menggunakan metode Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP).

Penelitian ini mencoba mengukur kinerja organisasi RSKO Jakarta dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. Pengukuran kinerja dengan Balanced Scorecard menggunakan empat perspektif, yaitu perspektif finansial, perspektif customer, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi penelitian meliputi seluruh karyawan RSKO Jakarta untuk perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Sampel penelitian sejumlah 44 orang karyawan yang diambil dengan metode simple random sampling. Populasi untuk perspektif customer adalah penerima layanan customer RSKO Jakarta. Sampel diambil dengan metode purposive sampling sebanyak 88 orang.

Hasil penelitian menunjukkan kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mencapai hasil cukup baik. indikator kinerja yang digunakan adalah peningkatan ketrampilan karyawan yang mencapai hasil cukup. Sementara itu indikator kedua adalah kepuasan karyawan yang mencapai hasil kurang baik. Perspektif proses bisnis internal menggunakan indikator peremajaan peralatan yang digunakan organisasi. Kinerja yang dicapai kurang baik.

Perspektif customer menggunakan kepuasan customer akan pelayanan organisasi yang mencakup empat aspek pengukuran yaitu aspek tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Aspek tangibility, responsiveness, assurance dan empathy mencapai hasil yang cukup baik. Sementara aspek reliability mencapai hasil yang kurang baik. Secara keseluruhan perspektif customer mencapai hasil yang cukup baik.

Perspektif finansial mencapai hasil yang kurang baik. Indikator yang digunakan adalah peningkatan penerimaan operasional organisasi yang akan meningkatkan ratio cost recovery biaya operasional organisasi. Secara keseluruhan kinerja organisasi RSKO Jakarta mencapai hasil yang kurang baik.

RSKO Jakarta harus melakukan banyak perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya. Memperbaiki manajemen merupakan hal sangat mendesak untuk dilakukan. Demikian pula inovasi peralatan yang

digunakan untuk melaksanakan proses pelayanan. Perbaikan - perbaikan tersebut ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

RSKO Jakarta is a government organization that has vision as national reference to deal with drug abuse. Its performance measurement and accountability, as other government organization, use Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP).

This research tries to measure organization's performance of RSKO Jakarta with Balanced Scorecard approach. The Balanced Scorecard approach contains four perspectives, i.e: financial perspective, customer perspective, business process perspective and learning and growth perspective.

This research is a descriptive research. The population for learning and growth perspective and business process perspective is RSKO Jakarta's entire employee. Simple random sampling method used to determine sample amount. Sample amount for that perspective is 44 employees. The population for customer perspective is all drug abuse patient of RSKO Jakarta. Sample amount is 100 patients which determined with purposive sampling method.

The result of the research shows that performance of learning and growth perspective gets mediocre score. Performance indicators for this perspective are employee skill improvement and employee satisfaction. Employee skill improvement gets mediocre score and employee satisfaction get poor score. Performance of business process perspective, that uses equipment innovation as performance indicator, gets poor score too.

Customer perspective use customer satisfaction as performance indicator. This indicator contain of five dimensions, i.e: tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Performance of this perspective gets mediocre score. The last perspective, financial perspective gets very poor score. Ratio cost recoveries of operational cost, which use as performance indicator, not fulfill the target.

Comprehensively, performance of RSKO Jakarta gets poor score. Improvement has to be done to increase performance of RSKO Jakarta. First, management improvement is very urgent to be done. Second, equipment innovation to present service. Those improvements will increase service quality and at the end will increase customer satisfaction.