

## Analisis pengukuran kinerja poliklinik spesialis penyakit dalam RSUD Pasar Rebo dengan pendekatan Balances Scorecard tahun 2007-2008

Fidalia Siti Novrianty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=126248&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo merupakan salah satu rumah sakit pemerintah dengan Tipe B non pendidikan. Sejak desember 2007 rumah sakit ini telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9000:2001, sehingga pengelolaan dan kinerja yang ada mengacu kepada standar sistem ini. Pengukuran kinerja sebagaimana dalam SMM ISO 9001:2000, termasuk implementasinya di RSUD Pasar Rebo lebih banyak menyoroti aspek non keuangan. Aspek keuangan akan lebih mendominasi, tatkala upaya mendapatkan keuntungan organisasi diprioritaskan lebih dibandingkan dengan upaya perbaikan kinerja internal bisnis. Pada kondisi ini, pengukuran kinerja dalam SMM ISO 9001:2000 akan mendapatkan prioritas yang kurang penting. Akhirnya, dalam pencapaian visi, misi, kebijakan dan sasaran mutu RSUD Pasar Rebo tidak tercapai secara optimal. Oleh karenanya diperlukan suatu sistem yang dapat mengatasi hal tersebut, antara lain dengan pendekatan balanced scorecard.

Balanced scorecard merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk pengukuran kinerja secara seimbang dengan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kinerja Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam di RSUD Pasar Rebo pada Tahun 2007-2008. Untuk pengambilan data primer dilakukan survey kepada pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Data sekunder diambil dari Sub Bagian Keuangan, Sub Bagian Rekam Medis, dan Sub Bagian SDM.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja keuangan mengalami peningkatan pendapatan sebesar 17,81 % dan terjadi peningkatan pengeluaran sebesar 9,12%. Tingkat pengeluaran biaya yang menunjukkan efisiensi usaha menunjukkan nilai indeks 1,20 dan masuk ke dalam kategori baik. Dari aspek pelanggan diketahui bahwa rata-rata kepuasan pelanggan memiliki kategori cukup puas terhadap kinerja yang ada di unit kerja ini dan retensi dan akuisisi pelanggan meningkat sejak tahun 2007 hingga 2008. Dari aspek bisnis internal rumah sakit menargetkan penyelenggaraan pelayanan secara optimal dan profesional sebesar 75%, namun hasil penelitian baru menunjukkan tingkat pencapaian 42,94%. Hasil ini didapatkan berdasarkan survey yang dilakukan peneliti pada saat membagikan kuisioner kepuasan pelanggan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam. Peningkatan pertumbuhan produktivitas pasien sebesar 1,11% yang memperlihatkan peningkatan jumlah pasien dari tahun 2006 ke 2007. Dari aspek pertumbuhan dan pembelajaran diketahui kapabilitas karyawan dari tingkat kepuasan karyawan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam memiliki rata rata kepuasan dengan nilai 2,47 dengan kategori tidak puas, yang dikonversikan nilainya menjadi 3,04. Retensi karyawan tinggi, turn over rendah. Kapabilitas informasi di Poliklinik Spesialis Penyakit dalam sudah baik bagi karyawan, dengan nilai 3,21 pada skala 1-5.

Dari keempat perspektif diatas, secara keseluruhan pada Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam menunjukkan kinerja yang cukup baik, dengan nilai total 3,50 pada skala 1-5. Kondisi ini merupakan situasi dan nilai positif untuk mengembangkan kinerja dan meningkatkan kemajuan Rumah Sakit Umum Pasar Rebo.